

**Manuel du  
programme d'aide financière  
d'urgence  
du Programme AIE**

**17 février 2012**

## BUT

Le présent Manuel du Programme d'aide financière d'urgence du Programme AIE (le « manuel du Programme AFU-AIE ») a été rédigé par le Groupe de travail en matière d'aide financière de la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « Commission »). Son but est de servir de guide pour la mise en œuvre et la prestation du Programme d'aide financière aux impayés d'énergie (Programme AIE). Comme en fait état le *Rapport de la Commission : Programme d'aide aux impayés d'énergie*, publié en mars 2009, la Commission est d'avis que l'aide financière d'urgence pour les impayés d'énergie devrait être offerte de façon uniforme dans toute la province. Tous les clients à faible revenu devraient avoir accès aux mêmes services quels que soient leur lieu de résidence ou leur fournisseur de services. Dans ce but, la Commission appuie le manuel du Programme AFU-AIE car il est conforme aux politiques et principes de la Commission en matière d'aide aux consommateurs d'énergie à faible revenu. La Commission désire encourager tous les distributeurs et leurs organismes de services sociaux partenaires à suivre les consignes du manuel du Programme AFU-AIE afin de faire en sorte que l'aide financière d'urgence du Programme AIE (le « Programme AFU-AIE ») soit distribuée de façon uniforme partout en Ontario.

## REMERCIEMENTS

Le manuel du Programme AFU-AIE a été rédigé par le Groupe de travail en matière d'aide financière qui était composé de membres du personnel de la Commission de l'énergie de l'Ontario et de représentants des organisations suivantes :

- Conseil des consommateurs du Canada
- Coalition des grands distributeurs
- Cornerstone Hydro Electric Concepts
- Direct Energy
- Enbridge Gas Distribution
- EnerCare Connections<sup>1</sup>
- Housing Help Association of Ontario
- Hydro One Networks Inc.
- Low Income Energy Network
- Ministère de l'Énergie
- Neighbourhood Information Post
- Ontario Power Authority
- Peterborough Distribution Inc.
- Salvation Army Centre of Hope
- Union Gas
- CentreAide Toronto
- Vulnerable Energy Consumers Coalition / Energy Probe

Le manuel du Programme AFU-AIE se base sur les travaux antérieurs des rédacteurs du manuel du Programme Winter Warmth. Nos sincères remerciements aux organisations suivantes pour leurs contributions antérieures :

- Enbridge Gas Distribution
- Hydro Ottawa Limitée
- Neighbourhood Information Post
- Toronto Hydro-Electric System Limited
- CentreAide Toronto

---

<sup>1</sup> Au nom du Groupe de travail sur le comptage divisionnaire qui est composé de : Carma Industries Inc., EnerCare Connections, Hydro Connection Inc., Intellimeter Canada Inc., Provident Energy Management Inc., Stratacon Inc., et WyseMeter Solutions.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. PRÉSENTATION DU PROGRAMME</b> .....	1
1.1 Qu'est-ce que le Programme AIE? .....	1
1.2 Qui offre le Programme AFU-AIE?.....	2
<b>2. PRÉSENTATION DU PROGRAMME : qui fait quoi?</b> .....	3
2.1 Organismes d'admission.....	3
2.2 Organismes responsables .....	4
2.3 Compagnies de services publics.....	4
2.4 Fournisseurs de compteurs divisionnaires .....	5
<b>3. RÉGLES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CLIENTS À FAIBLE REVENU</b> .....	6
3.1 Que est admissible? .....	6
3.2 Dépôts de garantie.....	7
3.3 Rajustements pour sous-facturation .....	7
3.4 Plans à versements ou à paiements mensuels egaux .....	8
3.5 Période de débranchement.....	8
3.6 Renseignements sur l'aide possible avant le débranchement .....	8
3.7 Accord de paiement des arriérés .....	9
3.8 Fournisseurs de compteurs divisionnaires.....	10
<b>4. POLITIQUES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CONSOMMATEURS DE GAZ NATUREL</b> .....	11
4.1 Politique en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels de gaz naturel .....	11
4.2 Politique en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz naturel à faible revenu .....	12
<b>5. PROGRAMMES D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE</b> .....	13
5.1 Programmes d'économie d'électricité .....	13
5.2 Programmes d'économie de gaz naturel.....	14
<b>6. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET DIRECTIVES DE PRÉSÉLECTION</b> .....	15
6.1 Critères d'admissibilité .....	15
6.2 Directives de présélection .....	15
6.3 Pouvoir discrétionnaire de l'organisme .....	16
<b>7. MONTANT DE LA SUBVENTION</b> .....	17
<b>8. PROCESSUS DE DEMANDE</b> .....	18
8.1 ÉTAPE 1 : Présélection .....	18
8.2 ÉTAPE 2 : Fixer la date de l'entrevue .....	19
8.3 ÉTAPE 3 : Entrevue de demande .....	20
8.4 ÉTAPE 4 : Vérification auprès du fournisseur des services .....	21
8.5 ÉTAPE 5 : Recommandation relative au financement .....	22
8.6 ÉTAPE 6 : Examen de l'organisme responsable.....	22
8.7 ÉTAPE 7 : Renovi à d'autres programmes et services .....	25
8.8 ÉTAPE 8 : Établissement des rapports sur les programmes et autres exigences administratives .....	25
<b>9. AUTRES SOURCES DE FINANCEMENT</b> .....	27
9.1 Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie .....	27

<b>9.2</b>	Bénéficiaires du Programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées .....	27
	<b>Annexe A – Diagramme d’acheminement des demandes</b> .....	29
	<b>Annexe B – Tableaux des seuils d’admissibilité du revenu</b> .....	30
	<b>Annexe C – Exigences de l’organisme responsable en matière d’établissement de rapports et de suivi</b> .....	31
	<b>Annexe D – Liste des fournisseurs de services</b> .....	36
	<b>Annexe E – Résumé des règlements en matière de consommation électrique Résidentielle</b> .....	38
	<b>Annexe F – Échantillon du processus de recours ou de révision interne</b> .....	46
	<b>Annexe G – Formulaires standards</b> .....	48
	Demande d’aide financière d’urgence du Programme AIE .....	50
	Consentement de divulgation des renseignements personnels .....	53
	Formulaire de versement des paiements .....	55
	Demande de révision interne de la demande d’aide financière d’urgence le cadre du Programme AIE .....	56

# 1. PRÉSENTATION DU PROGRAMME

## 1.1 Qu'est-ce que le Programme AIE ?

En 2008, la Commission de l'énergie de l'Ontario a entamé une consultation avec les intervenants pour évaluer le besoin et la nature de politiques qui pourraient aider les consommateurs d'énergie à faible revenu. Grâce à cette consultation, la Commission a déterminé trois volets d'un « programme d'aide aux impayés d'énergie » ou Programme AIE qui pourrait aider les clients à faible revenu à mieux gérer leurs factures et leurs coûts d'énergie. Ces trois volets sont les suivants : (1) l'aide financière d'urgence; (2) les règlements régissant le service à la clientèle; et (3) les programmes d'économie visés et de gestion de la demande.

Le présent manuel se concentre notamment sur le premier volet du Programme AIE, l'aide financière d'urgence. Pour des raisons pratiques, tout au long du présent manuel, l'abréviation « AFU-AIE » est utilisée pour faire référence à l'aide financière d'urgence.

La prestation du Programme AFU-AIE compte beaucoup sur la coopération entre les compagnies de services publics et les organismes de services sociaux. On s'attend à ce que lorsque les organismes sélectionnent et évaluent les demandeurs dans le besoin, ils soient en mesure non seulement de diriger les consommateurs vers le Programme AFU-AIE, mais également de leur faire profiter des mesures offertes par le service à la clientèle ou des programmes d'économie.

Le Programme AFU-AIE est un programme de subventions destiné à fournir *de l'aide en cas d'urgence* aux clients à faible revenu admissibles de compagnies de services publics et de fournisseurs de compteurs divisionnaires<sup>2</sup> qui font face à des difficultés pour régler leurs impayés. Il s'applique normalement aux factures d'électricité en souffrance et non aux paiements de dépôts de garantie en retard. Le programme n'est pas non plus destiné à fournir de l'aide régulière ou continue pour payer les factures.

Le Programme AFU-AIE est semblable au Programme Winter Warmth, que plusieurs organismes ont déjà adopté et avec lequel ils sont familiers.

Le manuel du Programme AFU-AIE<sup>3</sup> servira de guide pour la mise en œuvre du programme. Il définit les critères d'admissibilité, les rôles des organismes de service et le processus de demande afin d'assurer une prestation uniforme du Programme AFU-AIE dans toute la province. Afin de répondre aux besoins particuliers des organismes de services et des compagnies de services publics locaux, certains aspects de

---

<sup>2</sup> Les fournisseurs de compteurs divisionnaires dans des immeubles sont des entreprises certifiées par la Commission et qui installent et assurent le fonctionnement des compteurs dans des immeubles à plusieurs logements, comme des appartements ou des condominiums, dans lesquels le branchement électrique passe par un compteur central.

<sup>3</sup> On s'attend à ce que les règlements et les processus du Programme AFU-AIE soient modifiés avec le temps, et que le présent manuel soit également modifié au besoin.

l'administration du Programme AFU-AIE seront laissés à la discrétion de ces organismes et des compagnies de services publics.

## **1.2 Qui offre le Programme AFU-AIE?**

Le Programme AFU-AIE est financé par tous les contribuables d'une compagnie de services publics au moyen des taux de distribution de chacune d'elle, bien que ces compagnies et les organismes de services sociaux soient également en mesure de lever des fonds grâce à des dons privés, qui viennent alors compléter le Programme AFU-AIE. Les fonds fournis par une compagnie de services publics en particulier ne peuvent être utilisés que par les clients de celle-ci, ou les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui assurent ce service dans le secteur de service de cette compagnie. Généralement, la Commission de l'énergie de l'Ontario oblige les compagnies d'électricité et de gaz à financer les clients à faible revenu admissibles dans le cadre du Programme AFU-AIE. Cependant, certaines exceptions, décrites ci-dessous, s'appliquent.

Une compagnie d'électricité et deux compagnies de gaz ne sont pas réglementées par la Commission de l'énergie de l'Ontario. Ceci signifie que la Commission ne peut pas exiger que ces compagnies offrent le Programme AFU-AIE à leurs clients, mais elle les a incités à le faire. La compagnie d'électricité est la Cornwall Street Railway Light and Power Company Limited et les deux compagnies de gaz sont Utilities Kingston et Kitchener Utilities.

Cependant, les compagnies Cornwall Street Railway Light, Power Company Limited et Kitchener Utilities ont confirmé à la Commission qu'elles offriront le Programme AFU-AIE.

En 2012, la compagnie Union Gas Ltd. va continuer de proposer le Programme Winter Warmth tout au long de l'année, en lieu et place du Programme AFU-AIE. La compagnie Enbridge Gas Distribution Inc., quant à elle, va continuer d'offrir le Programme Winter Warmth durant la période de chauffe de l'année 2012, puis utilisera le financement du Programme AFU-AIE pour offrir une aide financière d'urgence le restant de l'année.

Le Programme AFU-AIE est également offert aux clients à faible revenu admissibles de fournisseurs de compteurs divisionnaires. Les fonds pour ces clients proviennent de la compagnie d'électricité qui dessert le secteur où le demandeur réside. Si un demandeur présente une facture d'électricité d'un fournisseur de compteur divisionnaire, l'organisme doit déterminer quelle est la compagnie de services publics qui s'applique à ce cas. Les renseignements peuvent être confirmés en téléphonant au fournisseur de compteur divisionnaire.

Une liste des fournisseurs de compteurs divisionnaires se trouve à l'annexe D.

## 2. PRESTATION DU PROGRAMME AFU-AIE : qui fait quoi?

Dans certaines collectivités, le Programme AFU-AIE peut être offert par un organisme qui est responsable de toutes les fonctions. Ailleurs, un réseau d'organismes est responsable des fonctions nécessaires à la prestation du programme. Ces fonctions se divisent en deux catégories : les fonctions d'« admission » qui assurent la liaison avec les demandeurs et les fonctions de « responsabilité » qui voient à la coordination, à la gestion financière et aux comptes rendus du programme. Dans les sections qui suivent, nous donnons un aperçu des rôles et responsabilités des principaux acteurs de la prestation du Programme AFU-AIE : les organismes d'admission, les organismes responsables, les compagnies de services publics et les fournisseurs de compteurs divisionnaires.

### 2.1 Organismes d'admission

Les organismes d'admission doivent exécuter les tâches suivantes :

- Effectuer une sélection préliminaire des demandeurs pour vérifier leur admissibilité au Programme AFU-AIE, les seuils d'admissibilité relative au revenu pour les services à la clientèle et les programmes d'économie d'énergie, le cas échéant;
- Traiter les demandes, ce qui inclut de collecter les renseignements nécessaires (factures, bordereaux de paiement, information sur les revenus), de vérifier les renseignements sur le demandeur avec le fournisseur de services<sup>4</sup> et de remplir tous les formulaires nécessaires;
- S'assurer que toute la documentation et les formulaires nécessaires sont remplis;
- Informer le fournisseur de services du demandeur que l'évaluation de l'admissibilité est en cours afin de s'assurer que les mesures appropriées sont prises par le fournisseur de services, ce qui peut signifier l'arrêt d'un débranchement de service prévu;
- Examiner les demandes et faire les recommandations à l'organisme responsable pendant la période d'arrêt du débranchement;
- Communiquer les renseignements au demandeur au sujet de l'approbation ou du rejet des demandes;
- Assurer le suivi des renseignements et faire un compte rendu à l'organisme responsable pour corroborer le rapport de l'organisme responsable aux compagnies de services publics;
- Aider à la collecte de statistiques;
- Fournir les références appropriées et le soutien de suivi aux demandeurs;
- Aviser les demandeurs des décisions prises au sujet des demandes, de façon à ce que les fournisseurs prennent les mesures appropriées (REMARQUE : il appartient à l'organisme d'admission et à l'organisme responsable de décider lequel d'entre eux devrait effectuer cette étape).

---

<sup>4</sup> Le terme « Fournisseur de services » désigne une compagnie de services publics ou un fournisseur de compteur divisionnaire, selon le cas.



## 2.2 Organismes responsables

Les organismes responsables doivent exécuter les tâches suivantes :

- Exécuter les tâches d'admission lorsqu'il n'existe pas d'organisme d'admission;
- Sélectionner les organismes d'admission pour entreprendre les fonctions d'admission ou donner un contrat à ces mêmes organismes;
- Prendre les décisions quant à l'approbation ou au refus des demandes selon les recommandations des organismes d'admission;
- Recevoir le financement du programme des compagnies de services publics et faire le suivi nécessaire des fonds;
- Remettre le paiement à la compagnie de services publics au nom du demandeur conformément aux recommandations de l'organisme d'admission et s'assurer que les fonds de la compagnie de services publics sont remis strictement pour ses clients ou ceux d'un fournisseur de compteurs divisionnaires dans le secteur de responsabilité de la compagnie;
- Mettre au point et mettre en œuvre un processus d'examen des appels et d'examen interne;
- Faire le suivi des noms, des adresses et des numéros de compte des demandeurs pour éviter le dédoublement des demandes;
- Fournir aux compagnies de services publics partenaires une liste des organismes d'admissions, par secteur géographique, et en faire la mise à jour au besoin, pour que le personnel des centres d'appel puisse y diriger des demandeurs;
- Sur demande d'un fournisseur de compteur divisionnaire, fournir une liste des organismes d'admission qui œuvrent dans le secteur de la compagnie de services publics, pour que le personnel des centres d'appel puisse y diriger des demandeurs;
- Assurer le suivi du rendement, des dépenses et des comptes rendus du programme dans le respect du calendrier et des paramètres établis à l'annexe C;
- Assurer la surveillance de l'administration de l'organisme d'admission, y compris la formation et le soutien continu;
- Gérer les dossiers des clients, y compris la négociation de l'emplacement du stockage et du processus de transfert des dossiers avec les organismes d'admission;
- Aviser les demandeurs des décisions prises au sujet des demandes, de façon à ce que les fournisseurs prennent les mesures appropriées (REMARQUE : il appartient à l'organisme d'admission et à l'organisme responsable de décider lequel d'entre eux devrait effectuer cette étape).

## 2.3 Compagnies de services publics

Les compagnies de services publics doivent exécuter les tâches suivantes :

- Recueillir l'argent des clients pour l'aide financière d'urgence du Programme AFU-AIE, selon le montant convenu par la Commission de l'énergie;
- Transférer les fonds du programme aux organismes responsables;

- Déterminer les attributions de fonds dans les limites géographiques du territoire qu'elles desservent;
- Mettre sur pied des partenariats, des contrats, de procédures opérationnelles avec les organismes responsables;
- Recevoir et enregistrer les renseignements, et prendre les mesures nécessaires à la réception d'un avis de l'organisme d'admission (ou de l'organisme responsable selon le cas) qu'une évaluation d'admissibilité a été entreprise;
- Recevoir et enregistrer les renseignements, et prendre les mesures nécessaires à la réception d'un avis de l'organisme d'admission (ou de l'organisme responsable selon le cas) de décisions sur les demandes;
- Former le personnel du centre d'appel et de collecte sur le Programme AFU-AIE, les règlements du service à la clientèle et les programmes d'économie d'énergie;
- Confirmer les renseignements sur le client et le compte utilisés pour déterminer l'admissibilité au programme, y compris l'information sur l'historique du paiement;
- Faire rapport à la Commission conformément aux exigences de cette dernière en matière de reddition de compte.

## **2.4 Fournisseurs de compteurs divisionnaires**

Les fournisseurs de compteurs divisionnaires sont responsables des tâches suivantes :

- Former le personnel du centre d'appel et de collecte sur le Programme AFU-AIE et les règlements du service à la clientèle;
- Confirmer les renseignements sur le client et le compte utilisés pour déterminer l'admissibilité au programme, y compris l'information sur l'historique du paiement;
- Recevoir et enregistrer les renseignements, et prendre les mesures nécessaires à la réception d'un avis de l'organisme d'admission (ou de l'organisme responsable selon le cas) qu'une évaluation d'admissibilité a été entreprise;
- Recevoir et enregistrer les renseignements, et prendre les mesures nécessaires à la réception d'un avis de l'organisme d'admission (ou de l'organisme responsable selon le cas) de décisions sur les demandes.

### 3. RÈGLES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CLIENTS À FAIBLE REVENU

En 2010 et en 2011, La Commission a mis en place plusieurs nouveaux règlements en matière de service à la clientèle, s'appliquant à tous les consommateurs résidentiels. Ces règlements figurent dans les modifications apportées au code régissant les réseaux de distribution (Distribution System Code, en anglais uniquement), au code régissant les règlements financiers des détaillants et consommateurs d'électricité (Retail Settlement Code, en anglais uniquement) et au code régissant les services d'approvisionnement standard (Standard Supply Service Code, en anglais uniquement). Un résumé des règlements en matière de service à la clientèle s'appliquant aux consommateurs résidentiels est disponible à l'annexe E.

Le 1er octobre 2011 a vu l'entrée en vigueur de nouveaux règlements en matière de service à la clientèle pour les clients à faible revenu admissibles. De plus amples détails sur ces règlements ainsi que sur les conditions d'admissibilité sont disponibles ci-après<sup>5</sup>. Il convient de lire ces règlements en ayant bien en tête ceux du service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels, telles que résumées à l'annexe E.

Le résumé ci-dessous des règlements en matière de service à la clientèle pour les clients à faible revenu n'est qu'un sommaire. Il n'a pas vocation et ne doit pas être utilisé comme un outil d'interprétation des modifications apportées aux différents codes, à quelle que fin que ce soit, ni dans aucun forum. Il s'agit d'une description narrative et informelle des différentes modifications apportées aux codes; elle n'a aucun rôle légal ni réglementaire dans son interprétation, sa mise en œuvre ou son application.

#### 3.1 Qui est admissible?

Les consommateurs à faible revenu admissibles sont des consommateurs résidentiels d'électricité dont le revenu familial avant impôt est égal ou inférieur au seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada le plus récent plus 15 %, compte tenu du nombre de personnes dans la famille ou de la taille de la collectivité.

Un consommateur doit être jugé admissible par un organisme de services sociaux ou un organisme gouvernemental qui :

- i) évalue, par le biais d'un partenariat avec un distributeur d'électricité de votre localité, l'admissibilité du consommateur à l'aide financière d'urgence ou

---

<sup>5</sup> Pour obtenir plus de renseignements sur les codes régissant le service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu admissibles, veuillez consulter le document disponible (en anglais) à l'adresse

[http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/Press%20Releases/bckgrndr\\_lowincome.pdf](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/Press%20Releases/bckgrndr_lowincome.pdf)

- ii) évalue l'admissibilité du consommateur à d'autres programmes d'aide financière dans le domaine de l'énergie ou à d'autres programmes d'aide financière aux consommateurs à faible revenu, et collabore avec le distributeur de votre localité pour évaluer l'admissibilité des consommateurs.

Un consommateur admissible à l'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie sera automatiquement admissible à tous les règlements des codes relatifs au service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu.

Une fois jugé admissible au titre de consommateur d'électricité à faible revenu, le statut de « consommateur à faible revenu » demeure en vigueur aux fins des différents codes pour une période de deux ans à compter de la date d'admission du consommateur.

Le consommateur doit communiquer avec sa compagnie de services publics avant qu'un règlement spécial du code s'adressant aux consommateurs à faible revenu admissibles ne puisse s'appliquer à lui.

Les sections ci-après résument les règlements en matière de service à la clientèle pour les **consommateurs** à faible revenu admissibles.

### **3.2 Dépôts de garantie**

Si un consommateur à faible revenu admissible a déjà versé un dépôt de garantie à son service d'électricité, il est en droit de demander son remboursement une fois tous les impayés réglés. Tout dépôt de garantie restant et remboursé sera crédité sur le compte du consommateur si le montant est inférieur au montant de la facture mensuelle moyenne du consommateur. Si ce montant est égal ou supérieur au montant de la facture mensuelle moyenne du consommateur, celui-ci peut demander un remboursement par chèque.

Si c'est un consommateur à faible revenu admissible et que le service d'électricité demande un dépôt de garantie, le consommateur peut demander et obtenir une exemption.

### **3.3 Rajustements pour sous-facturation**

S'il y a eu erreur de facturation et qu'un consommateur à faible revenu admissible doit une certaine somme à la compagnie de services publics, celle-ci doit informer le consommateur qu'il dispose des modes de paiement suivants :

- (i) pendant une période égale à la période pendant laquelle il y a eu erreur (jusqu'à un maximum de 2 ans) ou encore
- (ii) sur une période de 10 mois si le montant sous-facturé est inférieur au double de sa facture mensuelle moyenne et sur une période de 20 mois si le montant sous-facturé est égal ou supérieur au double de sa facture mensuelle moyenne.

### **3.4 Plans à versements ou à paiements mensuels égaux**

Outre le plan à paiements mensuels égaux proposé à tous les consommateurs d'électricité (y compris les consommateurs à faible revenu), lequel exige que les consommateurs aient un compte bancaire, les consommateurs d'électricité à faible revenu admissibles peuvent demander à leur service d'électricité un plan à versements égaux qui n'exige pas de retraits mensuels sur un compte bancaire.

Le terme « plan à versements égaux » désigne un plan de facturation dans lequel une facture est émise, par exemple une ou deux fois par mois, pour un client et dans lequel le montant à régler sur chaque facture est réparti de manière égale sur toutes les périodes de facturation de l'année.

Lorsqu'un consommateur à faible revenu admissible est fourni en électricité par un service d'électricité qui émet des factures mensuelles ou bimensuelles et que ce consommateur n'est pas inscrit auprès d'un détaillant d'énergie, il peut demander à bénéficier d'un plan à versements égaux dans lequel les paiements sont répartis sur les différentes périodes de facturation de l'année.

Certains services d'électricité peuvent, volontairement, proposer des plans à versements égaux ou des plans à paiements égaux aux consommateurs résidentiels, y compris les consommateurs à faible revenu, inscrits auprès de détaillants.

### **3.5 Période de débranchement**

Si, pendant la période d'avis de débranchement, un organisme de services sociaux ou gouvernemental informe un service public qu'une procédure d'évaluation de l'admissibilité d'un consommateur d'électricité résidentiel à une aide au paiement des factures est en cours, le service public doit suspendre le débranchement pour une période de 21 jours après avoir reçu l'avis de l'organisme.

### **3.6 Renseignements sur l'aide possible avant le débranchement**

Les renseignements fournis par le service public dans l'avis de débranchement écrit, ainsi que dans le dernier appel qu'il tente d'effectuer 48 heures avant le débranchement, doivent inclure une référence aux accords spéciaux concernant le paiement des arriérés disponibles pour les consommateurs d'électricité à faible revenu admissibles.

L'avis écrit et l'appel téléphonique effectué 48 heures avant le débranchement doivent également informer les consommateurs qu'un programme d'aide financière d'urgence, de même que d'autres programmes, sont proposés aux consommateurs à faible revenu admissibles et que de plus amples renseignements sont disponibles auprès de leur fournisseur d'électricité.

### **3.7 Accord de paiement des arriérés**

#### **3.7.1 Acomptes**

On pourra exiger un acompte atteignant au maximum 10 % la première fois qu'un consommateur à faible revenu passe un accord de paiement des arriérés ou après qu'un consommateur a déjà mené à terme un tel accord.

#### **3.7.2 Délais de remboursement**

Les délais de remboursement des arriérés selon les termes d'un accord de paiement des arriérés sont les suivants :

- 8 mois, si le montant dû est inférieur ou égal au double de la facture mensuelle moyenne;
- 12 mois, si le montant dû est supérieur au double et inférieur ou égal à cinq fois la facture mensuelle moyenne;
- 16 mois, si le montant dû est supérieur à cinq fois la facture mensuelle moyenne.

#### **3.7.3 Frais d'administration et frais de retard**

Les services publics ne sont pas tenus d'annuler les frais de retard en cours lorsqu'un consommateur d'électricité admissible signe un accord de paiement des arriérés pour les consommateurs à faible revenu; toutefois, ce consommateur ne peut pas se voir facturer des frais de retard additionnels sur le montant couvert par l'accord une fois que celui-ci a été signé.

Les frais d'administration relatifs à la collecte, au débranchement, aux impayés ou aux dispositifs de contrôle de la charge doivent être annulés lorsqu'un consommateur d'électricité à faible revenu signe un accord de paiement des arriérés pour la première fois ou après qu'il a déjà mené à terme un tel accord.

#### **3.7.4 Défaut de paiement**

Les services publics peuvent annuler un accord de paiement des arriérés si le consommateur à faible revenu admissible manque au moins deux fois d'effectuer un paiement d'arriérés, le paiement d'une facture en cours, un dépôt de garantie dû ou un rajustement pour sous-facturation dû.

Les défauts de paiement doivent survenir sur une période d'au moins deux mois.

### **3.7.5 Second ou nouvel accord de paiement des arriérés**

Si un consommateur d'électricité à faible revenu admissible a déjà mené à terme un accord de paiement des arriérés, il peut demander ultérieurement un nouvel accord dès qu'il en a besoin.

Toutefois, si l'accord est demandé dans les 12 mois suivant la fin du premier accord, le service public peut offrir ce nouvel accord selon les mêmes modalités que les accords offerts aux autres clients résidentiels, même si c'est un client à faible revenu.

## **3.8 Fournisseurs de compteurs divisionnaires**

La Commission a émis un Avis de proposition afin de modifier le code régissant les compteurs divisionnaires.<sup>6</sup> Si elles sont adoptées, les modifications proposées obligeront les fournisseurs de compteurs divisionnaires à offrir aux consommateurs d'électricité résidentiels et aux consommateurs à faible revenu admissibles de nouveaux règlements en matière de service à la clientèle, similaires à ceux proposés par les fournisseurs d'électricité. Ces nouveaux règlements devraient entrer en vigueur durant l'année 2013. Les personnes demandant à bénéficier du programme AFU-AIE et les organismes de services sociaux doivent communiquer avec le fournisseur de compteurs divisionnaires responsable pour obtenir plus de renseignements sur les consommateurs résidentiels, les consommateurs à faible revenu et les règlements en matière de service à la clientèle.

---

<sup>6</sup> Pour obtenir plus de renseignements sur les modifications apportées aux normes du service à la clientèle concernant les fournisseurs de compteurs divisionnaires dans le secteur de l'électricité, consultez le site Internet (en anglais)  
<http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Industry/Regulatory+Proceedings/Policy+Initiatives+and+Consultations/Unit+Sub-Metering+Code+Amendments>

## 4. POLITIQUES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CONSOMMATEURS DE GAZ NATUREL

À la demande de la Commission, les distributeurs de gaz naturel ont mis à jour leurs propres politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels.

### 4.1 Politique en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels de gaz naturel

En 2011, la Commission a adopté un règlement en vertu duquel les distributeurs de gaz dont les tarifs ne sont pas réglementés sont tenus de mettre au point des politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels et de s'y conformer. Les distributeurs de gaz ont l'obligation de mettre en place des politiques en matière de service à la clientèle dans les secteurs suivants :

- (a) émission et paiement des factures;
- (b) imputation des paiements (charges liées au gaz et charges non liées au gaz);
- (c) correction des erreurs de facturation;
- (d) plans à versements et à paiements égaux;
- (e) débranchement pour cause de non-paiement;
- (f) dépôts de garantie;
- (g) programmes de gestion des impayés;
- (h) gestion des comptes clients;
- (i) processus de résolution des plaintes des consommateurs.

Pour obtenir plus de renseignements sur les politiques en matière de service à la clientèle applicables, les consommateurs de gaz naturel peuvent communiquer avec les entreprises suivantes :

#### **Enbridge Gas Distribution Inc.**

Téléphone :(416) 495-5765

Courriel :Tanya.Ferguson@enbridge.com

Site Web :<https://www.enbridgegas.com/homes/customer-service/Conditions-of-service.aspx>

#### **Kitchener Utilities**

Téléphone : (519) 741-2450

Site Web :[http://www.kitchenerutilities.ca/pdf/Customer\\_Service\\_Practices.pdf](http://www.kitchenerutilities.ca/pdf/Customer_Service_Practices.pdf)

#### **Union Gas Inc.**

Téléphone :1-888-774-3111

Courriel : UGLAgencyAssist@uniongas.com

Site Web :<http://uniongas.com/aboutus/policies/>



## **4.2 Politique en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz naturel à faible revenu**

La Commission procède actuellement à un examen des pratiques et politiques en matière de service à la clientèle des différents distributeurs de gaz naturel pour ce qui a trait aux consommateurs à faible revenu.<sup>7</sup> Dans le cadre de cet examen, les distributeurs de gaz peuvent être amenés à apporter certaines modifications à leurs politiques actuelles en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels. Toute modification de ces politiques et pratiques s'appliquant aux consommateurs à faible revenu sera publiée sur le site Web des distributeurs indiqués ci-dessus.

---

<sup>7</sup> Les directives finales de la Commission seront publiées dans le courant 2012. Elles seront publiées sur le site Web de la Commission, sur la page Web du projet EB-2010-0280.

## 5. PROGRAMMES D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Les consommateurs à faible revenu demeurent souvent dans des logements qui requièrent des réparations pour améliorer leur efficacité énergétique. Les programmes d'économie d'énergie<sup>8</sup> peuvent être des outils efficaces pour aider les consommateurs à faible revenu à gérer leur consommation énergétique et ainsi leurs frais énergétiques.

Certaines compagnies d'électricité et de gaz offrent des programmes d'économie d'énergie. Certains de ces programmes sont destinés à éduquer les consommateurs sur la façon de faire baisser leurs coûts énergétiques par l'application de stratégies d'économie d'énergie, et d'autres offrent des trousseaux d'économie d'énergie ou l'installation d'équipement qui peut améliorer l'efficacité énergétique, ce qui à long terme peut faire réaliser des économies d'énergie. La plupart de ces programmes sont gratuits pour les consommateurs à faible revenu.

Les organismes de services sociaux doivent renvoyer les consommateurs à faible revenu potentiel à ces programmes, qui pourraient les aider à réduire leurs coûts énergétiques.

### 5.1 Programmes d'économie d'électricité

#### 5.1.1 *Programme d'aide à l'économie énergétique à la maison d'énergiconomies*

Le programme **d'aide à l'économie énergétique à la maison d'énergiconomies** aide les propriétaires, les locataires et les fournisseurs de logements sociaux ou d'aide au logement ontariens admis à améliorer l'efficacité énergétique de leurs habitations. En participant à ce programme, ils sont ainsi mieux à même de réduire leur consommation énergétique, de gérer leurs coûts énergétiques et d'améliorer leur confort. Le programme **d'aide à l'économie énergétique à la maison** est financé par l'Office de l'électricité de l'Ontario et proposé par les fournisseurs d'électricité participants.

Si un consommateur à faible revenu admissible est sélectionné pour bénéficier du programme AFU-AIE, il peut également être sélectionné pour le programme **d'aide à l'économie énergétique à la maison**.

Le programme met l'accent sur l'amélioration de l'efficacité énergétique des habitations en offrant d'installer gratuitement l'équipement suivant :

---

<sup>8</sup> En Ontario, le terme « gestion de l'économie d'énergie et de la demande » est normalement utilisé relativement aux programmes d'économie d'énergie par les compagnies d'électricité, alors que « gestion de la demande » est normalement utilisée pour les programmes d'économie d'énergie des compagnies de gaz naturel.

- ampoules écoénergétiques;
- barres multiprises;
- pommes de douche à faible débit (dans les habitations avec chauffe-eau électrique);
- aérateurs de robinets (dans les habitations avec chauffe-eau électrique).

Les consommateurs à faible revenu peuvent également être sélectionnés pour recevoir un nouveau réfrigérateur écoénergétique ou tout autre appareil, tel qu'un climatiseur individuel. Si leur habitation est chauffée à l'électricité, ils peuvent également recevoir un thermostat programmable, des bourrelets de calfeutrage autour des portes et des fenêtres et une isolation supplémentaire dans le grenier ou dans la cave.

Le programme couvre une évaluation énergétique détaillée de l'habitation, la mise en place par des professionnels de mesures écoénergétiques et des conseils sur les gestes qui peuvent être posés pour économiser encore plus d'énergie.

Tous les dispositifs et produits écoénergétiques fournis dans le cadre du programme d'aide à l'économie énergétique à la maison sont directement installés dans les habitations, gratuitement, pour les participants au programme.

Le programme **d'aide à l'économie énergétique à la maison** n'est pas encore disponible dans toutes les régions de la province. Pour obtenir plus de renseignements sur la disponibilité du programme **d'aide à l'économie énergétique à la maison**, appelez l'Office de l'électricité de l'Ontario au 1-877-797-7534.

## 5.2 Programmes d'économie de gaz naturel

Les programmes d'économie sont offerts aux clients de certains distributeurs de gaz naturel. Enbridge Gas Distribution et Union Gas ont tous les deux mis au point un ensemble plus complet de programmes d'économie d'énergie gratuits destinés aux consommateurs à faible revenu admissibles. De plus amples renseignements à propos de ces programmes peuvent être obtenus auprès des fournisseurs de gaz naturels.

## **6. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET DIRECTIVES DE PRÉSÉLECTION**

Le Programme AFU-AIE est conçu pour venir en aide aux foyers à faible revenu qui sont des clients d'une compagnie de services publics ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires. Chaque compagnie de services publics ne finance que ses clients ou ceux d'un fournisseur de compteurs divisionnaires qui sont dans le territoire qu'il dessert.

Les sections qui suivent présentent les critères d'admissibilité et les directives de présélection que les organismes doivent utiliser dans l'évaluation des demandes. De façon générale, les clients doivent répondre aux critères d'admissibilité décrits à la section 6.1 (bien que les organismes disposent d'un certain degré de latitude, décrit à la section 6.3). Un client qui répond aux critères d'admissibilité devrait alors être soumis à une autre présélection utilisant les directives décrites à la section 6.2.

### **6.1 Critères d'admissibilité**

Pour être admissibles à une subvention du Programme AFU-AIE, les demandeurs doivent satisfaire à tous les critères suivants. Ils doivent :

- (i) être clients d'une compagnie de services publics qui fournit le financement, ou être clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires qui dessert le territoire du fournisseur de services publics;
- (ii) résider à l'adresse pour laquelle il existe des arriérés;
- (iii) avoir un revenu avant impôts qui est égal ou inférieur au seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada + 15 %, en tenant compte de la taille de la famille ou de la collectivité.

Les chiffres utilisés par le SFR pour évaluer l'admissibilité sont établis à l'annexe B.

### **6.2 Directives de présélection**

Pour présélectionner les demandeurs, les organismes devraient également tenir compte des points suivants :

- (i) La réception de l'aide financière devrait également permettre au demandeur de maintenir ou de rebrancher le service afin de permettre de conserver le branchement du client.
- (ii) Le demandeur a démontré par le passé sa volonté de régler la facture. Le fournisseur de services peut, au besoin, être rejoint afin de vérifier le dossier des paiements du demandeur. Les organismes devraient prendre en considération

le maintien futur du branchement du demandeur en plus de son dossier passé de paiements.

- (iii) Le demandeur est menacé de débranchement ou a été débranché. Les organismes devraient mettre l'accent sur l'aide *d'urgence*, mais se devront de conjuguer cet aspect avec une intervention précoce (p. ex., aide à un demandeur qui a des arriérés, mais qui n'a pas encore fait l'objet d'un avis de débranchement ou qui n'a pas encore été débranché).
- (iv) Le financement ne devrait être accessible qu'une fois par année pour chaque type de combustible, jusqu'à la limite du seuil financier (voir la section 7).

### **6.3 Pouvoir discrétionnaire de l'organisme**

Si un demandeur ne répond pas aux critères de seuil de revenu ou aux directives de présélection établies respectivement aux sections 6.1 et 6.2, l'organisme peut utiliser son pouvoir discrétionnaire dans des circonstances exceptionnelles et approuver le demandeur. Dans de tels cas, l'organisme devrait consigner sa justification par écrit.

Veillez toutefois noter que les critères qui exigent que le demandeur soit un client de la compagnie de services publics qui fournit le financement, ou client d'un fournisseur de compteurs divisionnaires dans le territoire desservi par la compagnie de services publics, et enfin qu'il réside à l'adresse pour laquelle il y a des arriérés (sections 6.1 (i) et (ii)) sont obligatoires et doivent être respectés.

## 7. MONTANT DE LA SUBVENTION

Le montant maximum de la subvention a été établi à 500 \$ par type de combustible, par foyer, par année<sup>9</sup>. Les organismes doivent utiliser leur jugement pour les clients dont les logements sont chauffés à l'électricité, afin d'augmenter la subvention jusqu'à un maximum de 600 \$, si nécessaire.

Si le demandeur doit *moins* que la valeur maximum, la subvention ne peut pas dépasser le montant qui est dû.

Si le demandeur doit *plus* que la valeur maximum, la subvention maximum de 500 \$ (ou 600 \$ approuvés pour les logements chauffés à l'électricité) peut être versée, à condition que le demandeur soit en mesure de maintenir le service après la subvention. Dans de tels cas, l'organisme devrait consigner sa justification par écrit.

Les options pour maintenir leur service pour les demandeurs qui doivent plus que le maximum sont les suivantes :

- Négocier un accord de paiement des arriérés avec le fournisseur de services pour le solde à payer (voir la section 3.7);
- Obtenir une aide supplémentaire au moyen d'autres formes de financement. La section 8 résume quelques autres fonds disponibles.

Si ces options ne sont pas disponibles, l'aide peut être refusée au demandeur, car il ne peut pas maintenir le service et devrait être redirigé vers un autre programme d'aide. Les subventions ne devraient pas inclure des montants qui sont dus pour la location d'équipement (p. ex., un chauffe-eau) ou des frais de financement de l'équipement.

---

<sup>9</sup> Un ménage pourrait donc recevoir 500 \$ pour des arriérés sur une facture d'électricité et 500 \$ pour des arriérés sur une facture de gaz naturel.

## 8. PROCESSUS DE DEMANDE

Il est prévu que les renvois au Programme AFU-AIE proviennent de diverses sources, notamment des représentants du service à la clientèle des compagnies de services publics ou des fournisseurs de compteurs divisionnaires, des organismes d'aide sociale, du numéro 211 de la ligne d'information sur l'aide sociale, des représentants du centre des relations avec la clientèle de la Commission et des représentants gouvernementaux ou politiques. On doit désigner aux demandeurs l'organisme d'admission ou l'organisme responsable qui dessert le secteur dans lequel ils résident.

### 8.1 ÉTAPE 1 : Présélection

Pour aider à faire face au grand nombre de demandes de renseignements au cours de la prestation du programme, les travailleurs sociaux de chaque organisme d'admission doivent présélectionner les demandeurs par téléphone avant de leur fixer un rendez-vous. Au cours de la présélection, on pose cinq questions aux demandeurs :

1. Êtes-vous client d'une compagnie de gaz naturel ou d'électricité ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires?
2. Résidez-vous à l'adresse qui cumule des arriérés?
3. Quel est le revenu brut (avant impôts) de votre ménage par année ou par mois?
4. Quelles sont les sources de revenu de votre ménage?
5. Combien de personnes composent votre ménage?

Les demandeurs, qui ne sont pas présentement des clients d'une compagnie de services publics ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires, ou qui ne répondent pas aux critères relatifs au revenu, ne sont pas admissibles au Programme AFU-AIE. Ils pourraient cependant être admissibles aux programmes d'économie d'énergie et doivent donc en être informés. Si un demandeur n'est pas admissible, on doit l'informer sur les autres ressources.

Si, en se basant sur l'information fournie au cours de la présélection, le travailleur social détermine que le demandeur pourrait être admissible à une aide, il doit procéder à une demande. Il appartient à l'organisme de décider s'il conviendrait d'entamer le processus de demande par téléphone avec le demandeur et ensuite le convoquer à une entrevue de demande, ou s'il faut d'abord convoquer le demandeur en entrevue avant d'*entamer* le processus de demande.

Avant d'entamer la demande, l'organisme doit faire signer le formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels nécessaire en vue d'effectuer la demande. Si l'organisme entame le processus de demande par téléphone, le consentement pourrait être verbal pour ce qui est de cette étape, mais un

consentement écrit doit être obtenu lorsque le demandeur se présentera à l'organisme pour passer son entrevue de demande.

Les entrevues en personne sont nécessaires dans la plupart des cas au cours du processus de demande en vue de confirmer et de vérifier les renseignements personnels. Cependant, pour régler les questions relatives à la mobilité ou au transport ou à la distance géographique qui sépare le demandeur du bureau de l'organisme (en particulier dans le nord), les entrevues téléphoniques sont autorisées dans certaines situations comme les suivantes :

- La collectivité dont l'organisme est chargé constitue une vaste zone géographique, où le voyage nécessaire pour se rendre à une entrevue en personne présenterait des difficultés au client (cette décision est à la discrétion de l'organisme d'admission ou de l'organisme responsable);
- Le demandeur éprouve des difficultés liées à la mobilité et au voyage en raison de son âge, d'un handicap, d'une maladie ou d'une blessure.

Dans ces cas, l'organisme pourrait effectuer une entrevue par téléphone pour discuter de la situation et examiner les documents. Les demandeurs devront toujours fournir tous les documents requis et apposer toutes les signatures nécessaires, par exemple par télécopieur ou par courriel, ce qui pourrait retarder le processus de subvention.

## **8.2 ÉTAPE 2 : Fixer la date de l'entrevue**

Chaque travailleur social est responsable de fixer des rendez-vous pour son organisme et d'informer le demandeur des critères de l'entrevue de demande et les documents nécessaires qu'il doit y apporter. Le travailleur social doit inscrire la date du rendez-vous, le nom du client, son adresse, le numéro de son compte chez son fournisseur de services.

Les demandeurs doivent être informés de la nécessité d'apporter les documents suivants à l'entrevue :

1. factures d'énergie courantes de leur résidence pour vérifier le montant des arriérés;
2. avis de débranchement, le cas échéant;
3. identification du demandeur; deux pièces d'identité du demandeur principal, et une pièce d'identité pour chacun des autres membres du ménage sont exigées;
4. une copie du reçu du loyer, du bail ou du document hypothécaire;
5. preuve de revenu du ménage : talon de chèque, lettre de la part de l'employeur ou déclaration de revenus;
6. dernier relevé bancaire mensuel, si l'organisme l'exige.



Le travailleur social doit aviser le demandeur que, dans la mesure du possible, tous les adultes qui vivent dans le même ménage doivent assister à l'entrevue.

### **8.3 ÉTAPE 3 : Entrevue de demande**

Au cours de l'entrevue de demande, le travailleur social examine tous les documents, fait signer le formulaire de consentement par le demandeur et remplit le *formulaire de demande du Programme AFU-AIE* de pair avec le demandeur.

#### **8.3.1 Signature du formulaire de consentement**

Avant d'entamer la demande, l'organisme doit faire signer le formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels nécessaire en vue d'effectuer la demande. On demande à l'organisme de faire signer le formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels (voir l'annexe G). Notez que le travailleur social pourrait avoir à faire signer par le demandeur plusieurs formulaires de consentement différents si la demande du client concerne plusieurs fournisseurs de services et organismes d'aide sociale (p. ex. Programme Ontario au travail, POSPH, etc.).

Le demandeur doit être informé qu'aucun renseignement ne peut être communiqué à des compagnies ou à des organismes sans qu'il ait signé le formulaire de consentement.

#### **8.3.2 Documents**

On doit vérifier tous les documents nécessaires et en faire des copies à des fins de constitution du dossier. Si le demandeur ne fournit pas les documents nécessaires au moment de l'entrevue, il est important de lui expliquer qu'il n'est pas possible d'étudier la demande avant qu'il ne fournisse **tous** les documents nécessaires.

#### **8.3.3 Remplir le formulaire de demande du Programme AFU-AIE**

Le *formulaire de demande du Programme AFU-AIE* (voir l'annexe G) doit être rempli par le travailleur social au cours de l'entrevue de demande pour tous les demandeurs admissibles. Il est important de remplir tout le formulaire pour tous les demandeurs.

Les renseignements inscrits dans le *formulaire de demande du Programme AFU-AIE* doivent faire l'objet d'une vérification auprès du demandeur et du fournisseur de services, le cas échéant, et être comparés aux documents soumis.

Les organismes qui ont déjà des formulaires de demande existants pourraient utiliser leurs propres formulaires au lieu du formulaire de demande du Programme AFU-AIE pourvu que tous les renseignements exigés dans le formulaire du Programme AFU-AIE y soient recueillis. Dans le présent manuel, le terme « formulaire de demande du Programme AFU-AIE » fait référence au formulaire de demande du Programme AFU-AIE ou à tout autre formulaire approprié utilisé par l'organisme.

#### **8.4 ÉTAPE 4 : Vérification auprès du fournisseur des services**

Il est important de vérifier les renseignements relatifs aux arriérés fournis par le demandeur avec le fournisseur de services du demandeur. Les renseignements à confirmer comprennent ce qui suit : le montant dû dans le compte; l'émission ou non d'un avis de débranchement; tout paiement effectué dans le compte et toute discussion que le client aurait eue avec le fournisseur de services.

Dans certaines circonstances, la Commission oblige les fournisseurs de services d'électricité à mettre en attente pendant 21 jours un débranchement prévu (comme précisé à la section 3.5, ci-dessus). Pour ce faire, les organismes sociaux doivent communiquer avec les compagnies de services publics pour les aviser que le client en question fait l'objet d'une étude d'admissibilité au Programme AFU-AIE. Il appartient à l'organisme d'admission et à l'organisme responsable de décider lequel d'entre eux doit entreprendre cette étape et à quelle étape du processus de demande ils doivent aviser les compagnies de services publics de l'étude de la demande d'aide. Cependant, il est important de noter que lorsqu'une compagnie de services publics émet un avis de débranchement pour défaut de paiement, le client dispose de dix jours à partir de la date de l'émission de l'avis pour payer ses factures en vue d'éviter le débranchement des services publics. Ainsi, les compagnies de services publics doivent être informées de l'étude de la demande d'aide de la part de l'organisme social durant ce délai de dix jours.

Il n'existe pas actuellement de règlements semblables pour les fournisseurs de compteurs divisionnaires ou les fournisseurs de services de gaz naturel au sujet de la mise en attente d'un débranchement. Cependant, l'organisme doit quand même communiquer avec les fournisseurs de compteurs divisionnaires ou les fournisseurs de services de gaz naturel, s'il y a lieu, pour les aviser de l'étude de l'admissibilité de leur client à une aide.

En raison de préoccupations relatives à la protection de la vie privée, les fournisseurs des services doivent également recevoir une copie télécopiée du formulaire signé de *consentement de divulgation des renseignements personnels* (fourni à l'annexe G) avant de discuter des renseignements relatifs au client et à son compte avec le travailleur social.

## **8.5 ÉTAPE 5 : Recommandation relative au financement**

Une fois que la demande aura été dûment remplie et signée et que les renseignements auront fait l'objet de vérification (y compris celle auprès du fournisseur des services), il appartient au travailleur social de l'organisme d'admission de formuler une recommandation relative au financement. La recommandation doit relever de l'approbation ou du refus de la demande et du montant de la subvention à accorder. Le travailleur social doit inscrire les renseignements dans la section appropriée du *formulaire de demande du Programme AFU-AIE*.

L'un des facteurs principaux à prendre en considération pour formuler une recommandation sur le financement est la question qui consiste à savoir si le débranchement sera arrêté ou non et si le demandeur sera toujours en mesure de s'acquitter de ses factures d'énergie à l'avenir. Le Programme AFU-AIE ne vise pas à fournir une aide financière à long terme et les demandeurs doivent être en mesure d'assumer leurs coûts d'énergie après qu'on leur ait accordé une subvention.

Si la recommandation consiste à refuser la demande, il est important de documenter les raisons pour lesquelles la demande est refusée. On a réservé une section dans le *Formulaire de demande du Programme AFU-AIE* afin d'inscrire ces renseignements.

## **8.6 ÉTAPE 6 : Examen de l'organisme responsable**

Si votre collectivité a un organisme d'admission et un organisme responsable, un *formulaire de demande du Programme AFU-AIE* dûment rempli doit être envoyé à l'organisme responsable à des fins de traitement en joignant tous les documents exigés suivants :

1. Une copie du *formulaire de demande du Programme AFU-AIE* dûment rempli;
2. Une copie d'une facture d'énergie;
3. Une copie du bordereau de paie du demandeur d'aide, d'une lettre d'un employeur ou d'une déclaration de revenus de tous les membres adultes du ménage;
4. Une copie signée du formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels;
5. Une copie d'une preuve des montants relatifs au loyer ou à l'hypothèque;
6. Une copie du dernier relevé bancaire mensuel.

L'organisme responsable doit vérifier si la demande est complète et examiner la recommandation relative au financement formulée par le travailleur social de l'organisme d'admission. Les demandes incomplètes ne seront pas traitées aux fins de financement jusqu'à ce qu'elles soient complètes. Il est du devoir de chaque travailleur d'un organisme d'admission de s'assurer que toutes les demandes sont complètes avant de les soumettre à l'organisme responsable.

Si l'organisme responsable juge que la demande est complète et que les critères d'admissibilité sont remplis et si, en cas de refus, l'organisme responsable juge que les justifications du refus de l'organisme d'admission sont satisfaisantes et consent à la recommandation du travailleur social relativement au financement, la demande est approuvée. (Si votre organisme offre les services d'un organisme d'admission et d'un organisme responsable, cette étape ne sera, bien entendu, pas nécessaire.)

Une fois que la demande est approuvée, on doit communiquer avec la compagnie de services publics pour lui demander d'arrêter tout débranchement ou toute mesure de recouvrement relativement au compte du demandeur. Si la demande est refusée, on doit communiquer avec la compagnie de services publics pour l'informer de la décision. Il appartient à l'organisme d'admission et à l'organisme responsable de décider lequel d'entre eux devrait effectuer cette étape.

### **8.6.1 Questions en suspens**

Si le travailleur social formule une recommandation relative au financement, mais laisse en suspens certaines questions relatives à la demande, l'organisme responsable communiquera avec lui pour aborder ces questions. La demande pourrait être renvoyée à l'organisme d'admission afin d'être complétée ou pourrait être refusée, car elle ne répond pas aux critères exigés.

### **8.6.2 Aviser le demandeur**

Le travailleur social n'est en aucun moment autorisé à communiquer avec un demandeur pour lui annoncer qu'il va recevoir une subvention dans le cadre du Programme AFU-AIE, avant d'avoir d'abord une confirmation officielle de la part de l'organisme responsable. Une fois que l'organisme d'admission aura reçu une confirmation de la part de l'organisme responsable, le travailleur social peut communiquer avec le demandeur pour l'informer de la décision.

Il est important que les demandeurs d'une aide dans le cadre du Programme AFU-AIE soient avisés aussitôt que possible de la décision relative à l'approbation ou au refus de leur demande pour les deux raisons suivantes :

1. Si la demande est approuvée, mais que le paiement n'apparaît pas dans le compte du demandeur chez le fournisseur de services publics dans un délai raisonnable, le demandeur doit être orienté vers le travailleur social de l'organisme d'admission. Celui-ci doit ensuite communiquer avec l'organisme responsable ou la compagnie de services publics pour une mise à jour.

2. Si la demande est refusée, le demandeur doit en être avisé pour qu'il puisse conclure d'autres accords de paiement avec le fournisseur de services.

### **8.6.3 Recours ou demande de révision interne**

Si le demandeur est refusé, il doit être informé du processus de recours et de la manière d'y avoir accès. L'organisme responsable est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre un processus de recours ou de révision interne pour les demandeurs qui ne sont pas d'accord avec la décision prise à l'égard de leur demande. L'organisme responsable peut se servir d'un processus existant, *pourvu qu'il* comprenne une révision indépendante de la demande (c.-à-d. la demande doit être révisée par une personne qui n'a pas participé à l'examen et à l'étude originaux). Subsidiairement, un échantillon du processus de recours figure à l'annexe F aux fins d'étude par les organismes responsables, et un modèle de formulaire de recours est fourni à l'annexe G.

### **8.6.4 Paiement de la subvention**

Les subventions sont versées par l'organisme responsable de la part du demandeur directement au fournisseur de services. Le paiement n'est JAMAIS effectué directement au demandeur.

Les paiements sont effectués au fournisseur de services conformément au calendrier convenu par l'organisme responsable et le fournisseur de services. Chaque paiement (chèque) comprendra des montants à payer qui sont inscrits dans plusieurs comptes bénéficiaires dans le cadre du Programme AFU-AIE. On n'émet pas un chèque distinct pour chaque compte bénéficiaire. Chaque chèque est accompagné de la liste des demandeurs acceptés, de leur numéro de compte et d'autres renseignements pertinents. Les organismes peuvent utiliser le formulaire du versement de paiement fourni à l'annexe F à cet effet.

Veillez prendre en note que le traitement du chèque et l'envoi du paiement au compte du bénéficiaire pourraient prendre jusqu'à deux semaines. En raison de la durée du processus de demande de chèque, les bénéficiaires pourraient recevoir une autre facture avant le traitement du paiement dans leur compte. Les bénéficiaires doivent communiquer avec le bureau de l'organisme d'admission à des fins de suivi. S'ils ont des questions, leur travailleur social peut communiquer avec l'organisme responsable de faire une mise à jour de leur compte. L'organisme responsable travaillera de pair avec le travailleur social et la compagnie de services publics ou un remplaçant désigné en vue de résoudre un quelconque problème.

## **8.7 ÉTAPE 7 :Renvoi à d'autres programmes et services**

En plus, ou au lieu, du Programme AFU-AIE, certains demandeurs tirent avantage d'autres programmes ou d'autres services d'aide tels que les programmes d'économie d'énergie ou les mesures du service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu (résumés à la section 3, ci-dessus). On énumère dans une section du formulaire de demande du Programme AFU-AIE une liste de renvois à d'autres programmes et services. Il est important d'inscrire tous les programmes et les services auxquels le demandeur a été renvoyé à des fins de statistiques en vue d'évaluer les programmes et d'en établir des rapports.

Pour le programme d'économie d'énergie de l'OEO, on prévoit que si un demandeur est admissible en se basant sur son revenu et sur les réponses aux questions de présélection relatives au programme des économies d'énergie et s'il consent à communiquer des renseignements personnels aux administrateurs du programme d'économie d'énergie, ses coordonnées seront envoyées à l'organisme responsable de l'administration des programmes d'économie d'énergie qui dessert son secteur de résidence (selon la liste des coordonnées que l'OEO doit fournir à tous les organismes d'admission du Programme AFU-AIE).

## **8.8 ÉTAPE 8 : Établissement des rapports sur les programmes et autres exigences administratives**

Le **rapport mensuel**, établi par l'organisme responsable, figurant à l'annexe C.1, doit être soumis à ses compagnies de services publics partenaires avant le 15 du mois suivant. Ce rapport permet aux compagnies de financement de surveiller les niveaux du financement et de s'assurer d'informer les organismes et les centres d'appel lorsque les fonds sont en voie d'épuisement.

Le **rapport de fin d'année**, lequel inclut les exigences relatives à l'établissement du rapport annuel, disponibles à l'annexe C.2, ainsi que la surveillance mensuelle, disponible à l'annexe C.3, doit être soumis par les organismes responsables aux compagnies de services publics vers le 31 janvier et le 28 février de l'année suivante. Ce rapport sert aux deux fins suivantes : les compagnies de services publics ont besoin des renseignements relatifs aux dépenses du programme en vue de remplir leurs obligations réglementaires en matière d'établissement de rapports pour le compte de la Commission. En plus des renseignements relatifs aux dépenses du programme, les renseignements démographiques peuvent servir de rétroaction précieuse à la Commission, aux compagnies de services publics et aux organismes sociaux relativement au fonctionnement du Programme AFU-AIE et à la nécessité d'un quelconque changement au programme.

Puisque la grande partie des renseignements ne peuvent être recueillis qu'au cours du processus de l'entrevue avec le demandeur, il est d'une importance primordiale de remplir les demandes intégralement.

Les paramètres qui feront l'objet d'un suivi et de rapport sont indiqués à l'annexe C.

### **8.8.1 Dossiers**

Tous les formulaires de demande et les documents connexes (peu importe que la demande soit approuvée ou non) doivent être consignés en dossiers et entreposés à cet emplacement en utilisant la méthode convenue entre les organismes d'admission et les organismes responsables. Les dossiers doivent être entreposés conformément aux exigences juridiques applicables.

### **8.8.2 Confidentialité**

Les renseignements recueillis de la part des demandeurs tout au long du processus de demande comprennent des renseignements de nature personnelle, comme le revenu, ce qui serait normalement un renseignement privé et confidentiel. Les organismes d'admission et les organismes responsables doivent prendre les mesures appropriées pour protéger la confidentialité de ces renseignements en sauvegardant les copies électroniques et en entreposant les copies papier de manière sécuritaire.

## 9. AUTRES SOURCES DE FINANCEMENT

Les demandeurs peuvent être en mesure d'accéder à d'autres sources de financement à des fins d'aide relative aux arriérés des factures d'énergie. Ce financement pourrait être particulièrement utile aux clients qui ne sont pas admissibles au Programme AFU-AIE, ou lorsque la subvention maximum n'est pas suffisante pour couvrir les arriérés du client.

### 9.1 Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie

Le Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie est un programme gouvernemental provincial qui finance les arriérés dus aux fournisseurs de services, les dépôts de garantie et les coûts de rebranchement d'un client aux services d'électricité, de gaz naturel, de mazout ou de toute autre forme d'énergie. Le Fonds est administré par les municipalités. Mais certaines d'entre elles accordent des contrats de sous-traitance aux organismes de services sociaux. La subvention maximale par ménage est le montant exigé par la compagnie de services publics pour s'acquitter d'une facture ou rebrancher un service. Ce Fonds est accessible toute l'année, ou au moins aussi longtemps que la répartition annuelle dure.

### 9.2 Bénéficiaires du Programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Les demandeurs qui sont admissibles au Programme Ontario au travail (Programme OT) ou au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pourraient être en mesure d'obtenir de l'aide pour couvrir leurs arriérés d'énergie au moyen de la prestation pour l'établissement d'un nouveau domicile et le maintien dans la collectivité (PENDMC). Pour offrir de l'aide aux demandeurs de la PENDMC, les organismes doivent communiquer avec le bureau local qui offre le Programme OT ou le POSPH au besoin.

#### ***9.2.1 Prestation discrétionnaire dans le cadre du Programme OT et du POSPH***

Les personnes qui bénéficient du Programme OT ou du POSPH pourraient être admissibles à une prestation discrétionnaire en vue de payer leurs arriérés relatifs, entre autres, à des services publics ou à un service de chauffage. Ce fonds est administré par la municipalité.

#### ***9.2.2 Intervenir en faveur des bénéficiaires des prestations dans le cadre du Programme OT ou du POSPH***

Le travailleur social d'un organisme d'admission pourrait intervenir en faveur d'un demandeur qui bénéficie du Programme OT ou du POSPH. Toutefois, le demandeur en question doit signer le formulaire de consentement approprié qui doit ensuite être transmis au travailleur social qui est chargé de son cas. Veuillez

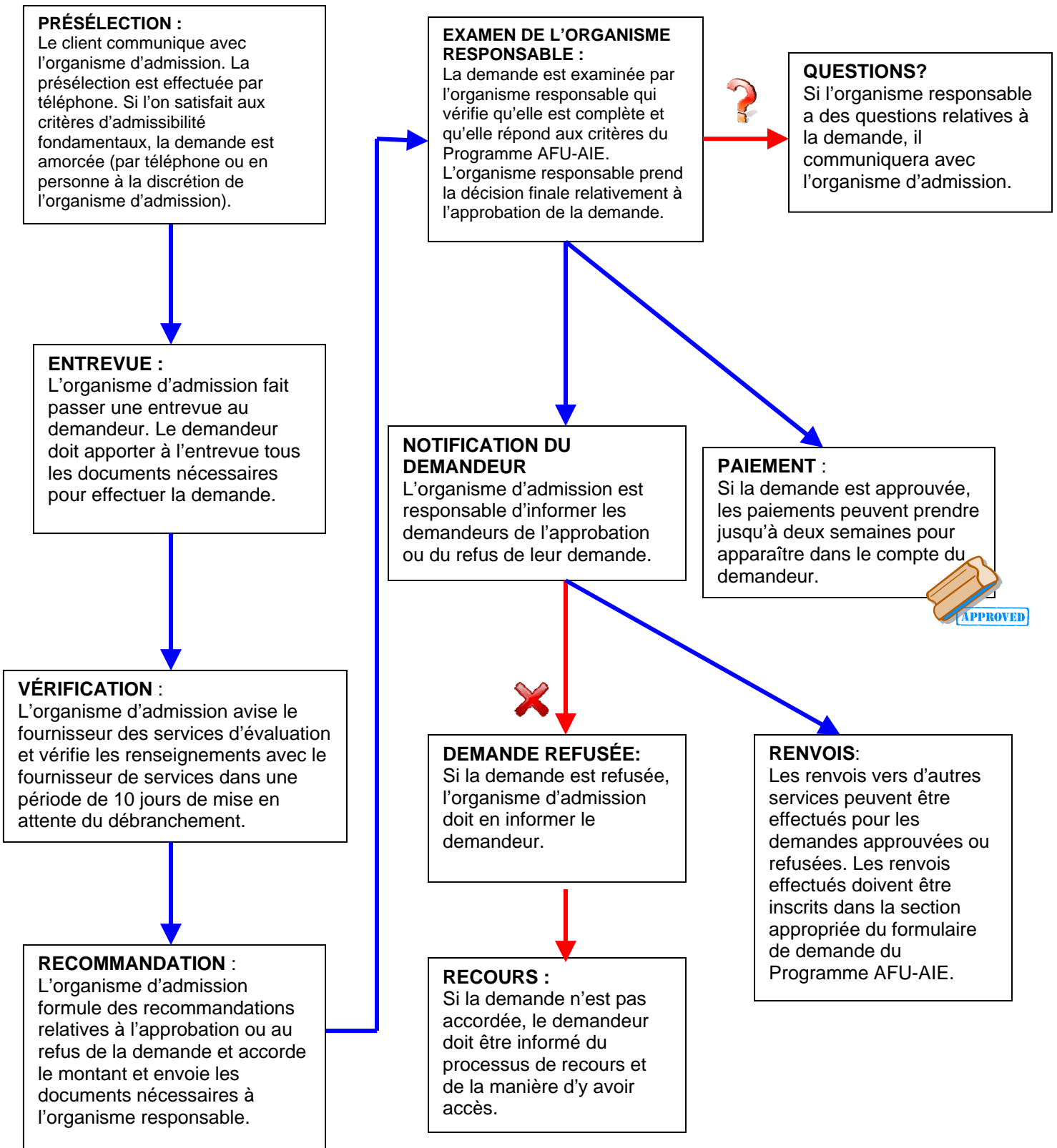


garder une copie de tous les formulaires signés dans le dossier de demande du demandeur, dans le cas où le travailleur social ne les reçoit pas.

### ***9.2.3. Programme de financement des centres de refuge de Toronto***

Les demandeurs qui résident à Toronto, qui sont admissibles au Programme OT ou au POSPH et qui ont au moins une personne à charge ayant moins de 18 ans, pourraient être en mesure d'accéder à une aide relative à leurs arriérés d'énergie dans le cadre du Programme de financement des centres de refuge s'ils ne sont plus admissibles à la PENDMC. Pour offrir de l'aide aux demandeurs de la PENDMC, les organismes doivent communiquer avec le bureau local qui offre le Programme OT ou le POSPH au besoin.

**Annexe A – Diagramme d’acheminement des demandes  
(pour les collectivités avec des organismes responsables et des organismes d’admission)**



## Annexe B – Tableaux des seuils d’admissibilité du revenu

En ce qui concerne l’aide financière d’urgence du Programme AIE, le revenu du ménage avant impôts doit être égal ou inférieur au **seuil de faible revenu (SFR) + 15 %**, en prenant en compte la taille de la famille et la taille de la collectivité. La référence SRF + 15 % est basée sur le tableau du seuil de faible revenu de Statistique Canada avant impôts, lequel est mis à jour dès que l’indice des prix à la consommation est disponible. La référence du SFR pour le Programme AFU-AIE sera mise à jour en fonction des renseignements fournis par Statistique Canada. Pour obtenir plus de renseignements sur les tableaux des SFR de Statistique Canada, consulter la page suivante : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2011002/tbl-fra.htm>

**Le seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada, 2010, avant impôts (dollar courant)<sup>10</sup>:**

TAILLE DE L'UNITÉ FAMILIALE		Aide financière d’urgence du Programme AIE				
		TAILLE DE LA COMMUNAUTÉ				
		Régions rurales	Moins de 30 000 habitants	De 30 000 à 99 999 habitants	De 100 000 à 499 999 habitants	500 000 habitants et plus
1 personne	SFR	15 583 \$	17 729 \$	19 375 \$	19 496 \$	22 637 \$
	+15 %	17 920 \$	20 388 \$	22 281 \$	22 420 \$	26 033 \$
2 personnes	SFR	19 400 \$	22 070 \$	24 120 \$	24 269 \$	28 182 \$
	+15 %	22 310 \$	25 381 \$	27 738 \$	27 909 \$	32 409 \$
3 personnes	SFR	23 849 \$	27 132 \$	29 652 \$	29 836 \$	34 646 \$
	+15 %	27 426 \$	31 202 \$	34 100 \$	34 311 \$	39 843 \$
4 personnes	SFR	28 957 \$	32 943 \$	36 003 \$	36 226 \$	42 065 \$
	+15 %	33 301 \$	37 885 \$	41 404 \$	41 660 \$	48 375 \$
5 personnes	SFR	32 842 \$	37 363 \$	40 833 \$	41 086 \$	47 710 \$
	+15 %	37 768 \$	42 968 \$	46 958 \$	47 249 \$	54 867 \$
6 personnes	SFR	37 041 \$	42 140 \$	46 054 \$	46 339 \$	53 808 \$
	+15 %	42 597 \$	48 461 \$	52 962 \$	53 290 \$	61 879 \$
7 personnes et plus	SFR	41 240 \$	46 916 \$	51 274 \$	51 591 \$	59 907 \$
	+15 %	47 426 \$	53 953 \$	58 965 \$	59 330 \$	68 893 \$

<sup>10</sup> Source : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2011002/tbl/tbl02-fra.htm>

## Annexe C – Exigences de l'organisme responsable en matière d'établissement de rapports et de suivi

*Lorsqu'un organisme d'admission accorde une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AFU-AIE pour plus d'un service public, il est important de garder à l'esprit que le financement de différents services publics ne peut pas être regroupé. Les renseignements relatifs au financement et à l'établissement de rapports doivent être suivis de manière distincte pour chaque service public.*

*Aux fins de la présente section, un demandeur est défini comme étant un ménage pour lequel on a rempli et vérifié un formulaire de demande. D'une façon plus claire, ces ménages comprennent ceux auxquels on a accordé une aide et ceux auxquels on a refusé une aide.*

### 1. Exigences d'établissement de rapports mensuels :

Voici une liste de renseignements que les organismes responsables doivent envoyer à leurs compagnies partenaires de services publics respectives le 15 du mois suivant :

- **Fonds non utilisés** : l'argent qui reste après les dépenses totales jusqu'à ce jour (versements) est déduit des fonds totaux donnés par les compagnies de services publics au début de l'année du programme. Le total du fonds dépensé devrait comprendre les montants des subventions accordées aux clients et les coûts du programme (maximum de 15 %).
- **Fonds dépensés répartis comme suit** :
  - **Total** : le total de l'agent dépensé.
  - **Frais de gestion de l'organisme et de prestation du programme** : total de l'argent alloué à la gestion de l'organisme d'admission et à la prestation du programme (maximum de 15 %).
  - **Subventions accordées aux clients des compagnies de services publics** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour des clients directs des compagnies de services publics (c.-à-d. des consommateurs qui reçoivent des factures directement de la part d'un des services publics énumérés à l'annexe D du présent manuel).
  - **Subventions accordées aux clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui desservent le secteur des services publics (c.-à-d. les clients qui reçoivent des factures directement de l'un des fournisseurs de compteurs divisionnaires énumérés à l'annexe D du présent manuel).
- **Le nombre des demandeurs qui bénéficient d'une aide (c.-à-d. les demandeurs dont la demande a été approuvée) est réparti comme suit** :
  - **Total des demandeurs** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée et qui ont reçu une aide.

- **Demandeurs clients d'une compagnie de services publics** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients directs d'un fournisseur des services publics.
- **Demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires.

## **2. Exigences relatives à l'établissement du rapport annuel**

Voici une liste de renseignements que les organismes responsables doivent envoyer à leurs compagnies partenaires de services publics pour respecter les obligations réglementaires des compagnies de services publics en matière d'établissement de rapport pour le compte de la Commission. Les renseignements doivent être envoyés à la compagnie de service public avant le 31 janvier de l'année suivante :

- **Budget** : le total de l'argent reçu des compagnies de services publics pour une année civile
- **Fonds dépensés répartis comme suit** :
  - **Total** : le total de l'agent dépensé.
  - **Frais de gestion de l'organisme et de prestation du programme** : total de l'argent alloué à la gestion de l'organisme d'admission et à la prestation du programme (maximum de 15 %).
  - **Subventions accordées aux clients des compagnies de services publics** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour des clients directs des compagnies de services publics (c.-à-d. des consommateurs qui reçoivent des factures directement de la part d'un des services publics énumérés à l'annexe D du présent manuel).
  - **Subventions accordées aux clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui desservent le secteur des services publics (c.-à-d. les clients qui reçoivent des factures directement de l'un des fournisseurs de compteurs divisionnaires énumérés à l'annexe D du présent manuel).
- **Le nombre des demandeurs est réparti comme suit** :
  - **Total des demandeurs** : le nombre total des demandeurs qui ont fait une demande d'aide (les clients des compagnies de services publics et les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires).
  - **Demandeurs clients d'une compagnie de services publics** : le nombre total des demandeurs qui ont fait une demande d'aide et qui sont des clients directs d'un fournisseur des services publics.
  - **Demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : le nombre total des demandeurs qui ont fait la demande d'aide et qui sont des clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires.

- **Le nombre des demandeurs qui bénéficient d'une aide (c.-à-d. les demandeurs dont la demande a été approuvée) est réparti comme suit :**
  - **Total des demandeurs** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée et qui ont reçu une aide.
  - **Demandeurs clients d'une compagnie de services publics** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients directs d'un fournisseur des services publics.
  - **Demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires.
  
- **Le nombre des demandeurs refusés est réparti comme suit :**
  - **Total des demandeurs** : le nombre total des demandeurs qui ont fait une demande d'aide qui n'a pas été approuvée.
  - **Demandeurs clients d'une compagnie de services publics** : le nombre total des demandeurs qui sont des clients directs d'une compagnie de services publics qui ont fait une demande d'aide qui n'a pas été approuvée.
  - **Demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : le nombre total des demandeurs qui sont des clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires et qui ont fait une demande d'aide qui n'a pas été approuvée.
  
- **Subvention moyenne par demandeur accepté qui bénéficie d'une aide :**
  - **Total** : montant de la subvention moyen alloué par demandeur, mesuré de part et d'autre des clients des compagnies de services publics et des fournisseurs de compteurs divisionnaires.
  - **Subvention moyenne des demandeurs des services publics** : montant moyen de la subvention alloué par demandeur client direct d'un fournisseur de services publics.
  - **Subvention moyenne des demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : montant moyen de la subvention alloué par demandeur client d'un fournisseur de compteurs divisionnaires.
  
- **Fonds qui ne proviennent pas des compagnies de services publics** : le total des fonds provenant de sources autres que les services publics qui ont été affectés et utilisés pour augmenter les fonds offerts dans le cadre du Programme AFU-AIE.
  - **Sont inclus** : les fonds reçus par la compagnie de services publics provenant de tiers ou des actionnaires de la compagnie (c.-à-d. des fonds qui ne proviennent pas des revenus de la distribution) sous forme de dons, puis retransmis par la compagnie de services publics aux organismes sociaux partenaires.
  - **Sont exclus** : les fonds reçus dans le cadre du règlement d'une procédure de recours collectif concernant des pénalités pour paiement en retard.
  
- **Les fonds alloués au Programme AFU-AIE pour le mois étaient épuisés.**

### **3. Surveillance mensuelle**

Voici une liste de renseignements qui devraient faire l'objet d'un suivi mensuel de la part des organismes d'admission et des organismes responsables. Ces renseignements doivent être collectés par les organismes tout au long de l'année et être envoyés aux compagnies de services publics partenaires avant le 28 février de l'année suivante.

- **Nombre total d'adultes qui bénéficient d'une aide**
- **Nombre total d'enfants qui bénéficient d'une aide**
- **Revenu mensuel moyen par demandeur**
- **Source principale de revenu – nombre total :**
  - Revenu d'emploi
  - Programme Ontario au travail (Programme OT)
  - Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)
  - Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)
  - Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)
  - Aide sociale (p. ex. POSPH, Programme OT, etc.)
  - Assurance-emploi (AE)
  - Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)
  - Régime de pensions du Canada (RPC)
  - Autre
- **Arriérés moyens exigibles par demandeurs**
- **Type de logement du demandeur – nombre total :**
  - Loyer
  - Propriété
  - Logement communautaire ou social
  - Autre
- **État civil du demandeur– nombre total :**
  - Célibataire (sans enfants)
  - Célibataire (avec enfants)
  - Marié ou conjoint de fait (sans enfants)
  - Marié ou conjoint de fait (avec enfants)
  - Autre
- **Raisons justifiant le refus du demandeur – nombre total :**
  - Ne répond pas aux critères d'admissibilité relatifs au revenu
  - On lui a déjà accordé des fonds au cours de l'année du programme
  - Solde de fonds insuffisant
  - Autre
- **Nombre de demandes dans lesquelles le montant de la subvention était suffisant pour couvrir les arriérés – nombre total**
- **Raison de la nécessité de l'aide – nombre total :**
  - Perte d'emploi

- Maladie
  - Facture exceptionnellement très élevée
  - AE en cours
  - Autre
- **Comment les demandeurs ont-ils entendu parler du programme – nombre total :**
    - De bouche à oreille
    - Recommandation de la part d'un fournisseur de services publics
    - Site Web d'un fournisseur de services publics
    - Organisme social
    - Site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario
    - Centre des relations avec la clientèle de la Commission de l'énergie de l'Ontario
    - Télévision
    - Radio
    - Journal
    - Carte-annonce envoyée avec la facture
    - Affiche
    - Autre
  - **Nombre total des demandeurs qui n'ont pas besoin de fonds en raison de leur bonne image au sein des fournisseurs des services publics**
  - **Nombre total des demandeurs qui sont renvoyés aux programmes des économies des services publics**



## Annexe D – Liste des fournisseurs de services

### Fournisseurs d'électricité offrant une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AFU-AIE

Algoma Power Inc.  
Atikokan Hydro Inc.  
Attawapiskat Power Corporation  
Bluewater Power Distribution Corporation  
Brant County Power Inc.  
Brantford Power Inc.  
Burlington Hydro Inc.  
COLLUS Power Corporation  
Cambridge and North Dumfries Hydro Inc.  
Canadian Niagara Power Inc.  
Centre Wellington Hydro Ltd.  
Chapleau Public Utilities Corporation  
Chatham-Kent Hydro Inc.  
Clinton Power Corporation  
Cooperative Hydro Embrun Inc.  
Cornwall Street Railway Light and Power Company Ltd.<sup>11</sup>  
Dubreuil Forest Products Ltd.  
E.L.K. Energy Inc.  
ENWIN Utilities Ltd.  
Enersource Hydro Mississauga Inc.  
Erie Thames Powerlines Corporation  
Espanola Regional Hydro Distribution Corp.  
Essex Powerlines Corporation  
Festival Hydro Inc.  
Fort Albany Power Corporation  
Fort Frances Power Corporation  
Greater Sudbury Hydro Inc.  
Grimsby Power Inc.  
Guelph Hydro Electric Systems Inc.  
Haldimand County Hydro Inc.  
Halton Hills Hydro Inc.  
Hearst Power Distribution Company Limited  
Horizon Utilities Corporation  
Hydro 2000 Inc.  
Hydro Hawkesbury Inc.  
Hydro One Brampton Networks Inc.  
Hydro One Networks Inc.  
Hydro One Networks Inc./Cat Lake Power  
Hydro One Remote Communities Inc.  
Hydro Ottawa Limitée  
Innisfil Hydro Distribution Systems Limited  
Kashechewan Power Corporation  
Kenora Hydro Electric Corporation Ltd.  
Kingston Hydro Corporation  
Kitchener-Wilmot Hydro Inc.  
Lakefront Utilities Inc.  
Lakeland Power Distribution Ltd.  
London Hydro Inc.  
Middlesex Power Distribution Corporation  
Midland Power Utility Corporation  
Milton Hydro Distribution Inc.  
Newmarket - Tay Power Distribution Ltd.  
Niagara Peninsula Energy Inc.  
Niagara-on-the-Lake Hydro Inc.  
Norfolk Power Distribution Inc.  
North Bay Hydro Distribution Limited  
Northern Ontario Wires Inc.  
Oakville Hydro Electricity Distribution Inc.  
Orangeville Hydro Limited  
Orillia Power Distribution Corporation  
Oshawa PUC Networks Inc.  
Ottawa River Power Corporation  
PUC Distribution Inc.  
Parry Sound Power Corporation  
Peterborough Distribution Incorporated  
Port Colborne Hydro Inc.  
PowerStream Inc.  
Renfrew Hydro Inc.  
Rideau St. Lawrence Distribution Inc.  
Sioux Lookout Hydro Inc.  
St. Thomas Energy Inc.  
Thunder Bay Hydro Electricity Distribution Inc.  
Tillsonburg Hydro Inc.  
Toronto Hydro-Electric System Limited  
Veridian Connections Inc.  
Wasaga Distribution Inc.  
Waterloo North Hydro Inc.  
Welland Hydro-Electric System Corp.  
Wellington North Power Inc.  
West Coast Huron Energy Inc.  
West Perth Power Inc.  
Westario Power Inc.  
Whitby Hydro Electric Corporation  
Woodstock Hydro Services Inc.

<sup>11</sup> Cornwall Street Railway Light and Power Company Limited est un fournisseur d'électricité dont les tarifs ne sont pas réglementés et qui n'est donc pas tenu de proposer le Programme AFU-AIE. Toutefois, la compagnie a fait le choix de le proposer quand même.

## **Distributeurs de gaz naturel proposant le Programme Winter Warmth/l'aide financière d'urgence du Programme AIE**

Enbridge Gas Distribution (Programmes Winter Warmth/AFU-AIE)  
Kitchener Utilities (Programme AFU-AIE)<sup>12</sup>  
Natural Resource Gas Limited (Programme AIE)  
Union Gas (Programme Winter Warmth)  
Utilities Kingston (Programme AFU-AIE)<sup>13</sup>

## **Fournisseurs de compteurs divisionnaires**

Voici les fournisseurs de compteurs divisionnaires qui sont autorisés par la Commission :

1221981 Ontario Limited  
Carma Industries Inc.  
Dynergy Energy Management Inc.  
EnerCare Connections Inc.  
Enercan Energy Management - Division de 373948 Ontario Inc.  
Golden Horseshoe Metering Systems Inc.  
Hydro Connection Inc.  
Intellimeter Canada Inc.  
Odem Electric Billing Services Inc.  
Olameter Inc.  
Priority Submetering Solutions Inc.  
Provident Energy Management Inc.  
Trilliant Energy Services Inc.  
Whitby Hydro Energy Services Corp.  
WyseMeter Solutions  
YES Energy Management, Inc.

---

<sup>12</sup> Kitchener Utilities est un fournisseur d'électricité dont les tarifs ne sont pas réglementés et qui n'est donc pas tenu de proposer le Programme AFU-AIE. Toutefois, la compagnie a fait le choix de le proposer quand même.

<sup>13</sup> Utilities Kingston est une compagnie de services publics dont les tarifs ne sont pas réglementés et qui n'est donc pas tenue de proposer le Programme AFU-AIE. Toutefois, elle a fait le choix de le proposer quand même.

## **Annexe E – Résumé des règlements en matière de consommation électrique résidentielle**

### **Règlements en matière de service à la clientèle**

Ci-dessous figure un résumé des règlements en matière de service à la clientèle s'appliquant aux consommateurs résidentiels et s'adressant aux distributeurs d'électricité<sup>14</sup>. Ce résumé est un sommaire. Il n'a pas vocation et ne doit pas être utilisé comme un outil d'interprétation des modifications apportées aux différents codes, à quelle fin que ce soit, ni dans aucun forum. Il s'agit d'une description narrative et informelle des différentes modifications apportées aux codes. Il n'a aucun rôle légal ni réglementaire dans son interprétation, sa mise en œuvre ou son application. Pour obtenir plus de renseignements sur les règlements du service à la clientèle applicables aux consommateurs à faible revenu, reportez-vous à la section 3.

#### **1. Émission et paiement des factures**

Le délai minimal de paiement (avant qu'une pénalité pour paiement en retard ne puisse être appliquée) sera d'au moins 16 jours à compter de la date où la facture a été émise au consommateur.

La date d'émission de la facture est réputée être trois jours après son impression, si elle est envoyée par la poste ou, si elle est envoyée par courriel, le jour de son envoi au consommateur par Internet. Le paiement d'une facture est réputé reçu du consommateur : trois jours avant sa réception par le distributeur s'il a été envoyé par la poste; à la date à laquelle la banque accuse réception du paiement, ou au moment où le paiement par carte de crédit est accepté par l'institution financière.

Tout paiement fait après 17 h est réputé avoir été fait le jour où il a été effectué. Si la date d'échéance est un jour non ouvrable, elle est prolongée jusqu'au prochain jour ouvrable.

Si une facture comprend des frais autres que les frais d'électricité, tout paiement doit d'abord être appliqué directement aux frais d'électricité et, s'il y a un excédent, aux autres frais dans l'ordre suivant : paiement des arriérés, dépôts de garantie en cours, rajustements pour sous-facturation et autres frais.

Si le paiement suffit à couvrir les frais d'électricité, le distributeur ne doit pas imposer de frais de retard ni débrancher l'approvisionnement en électricité. Ceci s'applique aux accords de facturation conjointe lors de leur renouvellement, ou après deux ans, selon le premier de ces événements.

---

<sup>14</sup> Pour obtenir plus de renseignements sur les modifications apportées aux normes du service à la clientèle de la Commission concernant les consommateurs résidentiels, veuillez consulter la page suivante (en anglais uniquement) : <http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Industry/Regulatory+Proceedings/Policy+Initiatives+and+Consultations/Electricity+Distributors++Customer+Service>

## 2. Débranchements pour cause de non-paiement

### *Avis de débranchement*

Tous les consommateurs doivent recevoir un avis de débranchement 10 jours avant d'être débranchés pour non-paiement.

Les résidents qui ont fourni des documents provenant d'un médecin qui précisent que le débranchement posera un important risque pour la santé doivent recevoir un avis de débranchement 60 jours avant d'être débranchés pour non-paiement.

Un consommateur résidentiel peut désigner un tiers, qui recevra alors les avis de débranchement ultérieurs.

Lorsqu'un avis de débranchement est émis dans un immeuble comportant plusieurs unités et un compteur général, un exemplaire de l'avis doit être affiché à un endroit bien en vue dans l'immeuble.

Les avis de débranchement envoyés à des consommateurs résidentiels doivent contenir des renseignements obligatoires, par exemple la date la plus rapprochée et la date la plus éloignée à laquelle le débranchement peut survenir, les modes de paiement que peut utiliser un consommateur, la possibilité d'avoir accès à un programme de gestion des impayés ou à un plan à paiements égaux prescrit par la Commission et la possibilité que le débranchement puisse avoir lieu en l'absence du consommateur.

Après envoi d'un avis de débranchement, le distributeur doit agir dans les 11 jours suivant le délai minimal applicable de 10 jours (ou 60 jours, en cas de risque important pour la santé).

### *Procédures de débranchement et de paiement*

Les distributeurs doivent faire des efforts raisonnables pour entrer en contact avec le consommateur une dernière fois, en personne ou par téléphone, avant de débrancher le service, et ce, au moins 48 heures avant la date prévue de débranchement. Un distributeur doit fournir certains renseignements obligatoires, notamment les options de paiement jugées acceptables à cette étape de la procédure ainsi qu'un avis concernant la possibilité d'avoir accès à un programme de gestion des impayés ou à un plan à paiements mensuels égaux.

Les distributeurs doivent au minimum avoir des installations et du personnel disponibles durant les heures normales d'ouverture afin que les consommateurs résidentiels puissent payer les sommes en souffrance avec une carte de crédit émise par une institution financière.

Lorsqu'un distributeur visite la propriété d'un consommateur pour débrancher le service pendant ou après les heures normales d'ouverture, celui-ci doit avoir des

installations et du personnel disponibles afin que le consommateur résidentiel puisse payer les sommes en souffrance par carte de crédit ou tout autre mode de paiement que le distributeur est disposé à accepter.

Si un distributeur a été incapable de communiquer avec un consommateur 48 heures avant le débranchement prévu, il doit généralement faire une tentative raisonnable pour communiquer avec le consommateur à sa porte (sous réserve de considérations relatives à la santé et à la sécurité du personnel sur le terrain) afin de l'informer que le paiement peut être effectué à l'aide d'une carte de crédit émise par une institution financière.

85 % du temps, les distributeurs devraient rebrancher la propriété d'un consommateur dans les deux jours ouvrables suivant le paiement total ou la signature d'un accord de gestion des arriérés.

### *Suspension du débranchement*

Si, pendant la période d'avis de débranchement, un organisme de services sociaux ou gouvernemental informe un distributeur qu'une procédure d'évaluation de l'admissibilité d'un consommateur résidentiel à une aide au paiement des factures est en cours, le distributeur doit suspendre le débranchement pour une période de 21 jours après avoir reçu l'avis de l'organisme.

Si, pendant la période d'avis de débranchement, un tiers ayant préalablement été désigné par le consommateur pour recevoir les avis de débranchement informe un distributeur qu'il tente actuellement d'obtenir pour le consommateur une aide pour le paiement de ses factures, le distributeur doit également suspendre le débranchement pour une période de 21 jours.

Si l'organisme décide que le consommateur n'est pas admissible à cette aide, le distributeur doit faire suite à l'avis de débranchement original au plus tard 11 jours après avoir été informé de la décision de l'organisme. Si le débranchement n'a pas lieu durant ce délai de 11 jours, le distributeur doit émettre un nouvel avis de débranchement et reprendre la procédure du début.

### **3. Dépôts de garantie**

Les consommateurs résidentiels peuvent payer un dépôt de garantie exigé, une augmentation du dépôt de garantie ou un remplacement d'un dépôt appliqué à des arriérés, au moyen de paiements égaux étalés sur une période d'au moins six mois.

Le dépôt de garantie du consommateur résidentiel doit faire l'objet d'un examen durant l'année suivant le premier anniversaire du premier paiement échelonné.

La consommation mensuelle moyenne d'un consommateur résidentiel pendant une période de 12 mois consécutifs au cours des deux dernières années doit toujours être

utilisée pour calculer le montant maximal qu'un distributeur peut exiger comme dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie doit être appliqué aux arriérés et être insuffisant pour couvrir toutes les sommes dues avant qu'un avis de débranchement puisse être émis à l'égard d'un consommateur résidentiel.

Lorsqu'un dépôt de garantie a été déduit de tout arriéré, le consommateur peut avoir à repayer le dépôt de garantie et avoir la possibilité de le faire au moyen de paiements égaux étalés sur une période d'au moins six mois.

#### **4. Plans à versements égaux ou à paiements égaux mensuels**

Les distributeurs sont tenus d'offrir à tous les consommateurs résidentiels abonnés au service d'approvisionnement ordinaire (c.-à-d. les consommateurs qui ne sont pas inscrits auprès de détaillants) la possibilité d'adhérer à un plan à versements ou à paiements mensuels égaux recommandé, et notamment dans les situations suivantes :

- Si le distributeur émet des factures mensuelles, il doit proposer à ses consommateurs résidentiels la possibilité de souscrire à un plan à paiements mensuels égaux ou à un plan à versements mensuels égaux.
- Lorsque la fréquence du cycle de facturation est plus espacée que la facturation mensuelle, le distributeur doit proposer à ses consommateurs résidentiels la possibilité de souscrire à un plan à paiements mensuels égaux.

Les consommateurs qui ont des arriérés et qui n'ont pas conclu d'accord pour leur paiement peuvent se voir refuser l'option des paiements mensuels égaux.

Les consommateurs peuvent adhérer à tout moment au cours de l'année à un plan à versements ou à paiements mensuels égaux.

Les consommateurs résidentiels qui choisissent les versements ou paiements égaux doivent avoir le choix d'au moins deux dates dans le mois pour le prélèvement du paiement automatique ou pour l'échéance du paiement des factures.

Les distributeurs proposant un plan à paiements mensuels égaux peuvent continuer à produire des factures chaque mois, tous les deux mois ou chaque trimestre.

Les distributeurs passeront en revue chaque trimestre ou chaque semestre les plans à versements ou à paiements mensuels égaux des consommateurs, et rajusteront les versements/paiements égaux si la consommation d'électricité ou les frais approuvés ont changé de façon importante.

Les distributeurs sont tenus d'effectuer un rapprochement de tous les plans à versements et à paiements mensuels égaux une fois par année civile, à l'exclusion du 12e mois suivant l'adhésion du consommateur au plan. Si un consommateur se trouve dans la première année d'un plan, le rapprochement peut être fait plus tôt.

Si le rapprochement annuel montre que le service public doit au consommateur un montant égal ou supérieur à sa facturation moyenne mensuelle, cette somme sera créditée au compte du consommateur. Le consommateur sera avisé du versement de ce crédit et disposera de 10 jours pour demander un chèque de remboursement au lieu du crédit sur sa facture.

Si le rapprochement annuel montre que le distributeur doit au consommateur un montant inférieur à sa facture moyenne mensuelle, ce montant sera crédité au compte du consommateur.

Si le rapprochement annuel montre que le consommateur doit au distributeur une somme égale ou supérieure à sa facture mensuelle moyenne, le distributeur la recouvrera au cours des 11 premiers mois du plan à versements mensuels égaux ou à paiements mensuels égaux de l'année suivante (ou au cours des 10 premiers mois si le distributeur produit des factures bimensuelles).

Si le rapprochement annuel montre que la somme que doit le consommateur est inférieure à sa facture mensuelle moyenne, le distributeur peut recouvrer le montant entier par l'entremise de frais sur la facture du 12e mois du plan à versements ou à paiements mensuels égaux (ou sur la dernière facture de l'année si le distributeur produit des factures bimensuelles).

## **5. Accords de paiement des arriérés**

Les distributeurs doivent offrir des accords standard de paiement des arriérés à tous les consommateurs résidentiels qui se trouvent dans l'impossibilité de payer leurs frais d'électricité.

Les dépôts de garantie doivent être affectés aux sommes en souffrance avant toute signature d'un accord de paiement des arriérés.

Les consommateurs résidentiels peuvent être tenus de verser un acompte allant jusqu'à 15 % des arriérés, en plus de tous les frais de retard accumulés (excluant les autres frais de service, par exemple les frais de rebranchement) avant de conclure un accord de paiement des arriérés.

Si un consommateur doit moins du double de sa facture mensuelle moyenne après y avoir affecté le dépôt de garantie et l'acompte, le délai minimal pour payer la somme restante est de cinq mois.

Si un consommateur doit plus du double de sa facture mensuelle moyenne après y avoir affecté le dépôt de garantie et l'acompte, le délai minimal pour payer la somme restante est de 10 mois.

Les distributeurs peuvent annuler l'accord si un consommateur résidentiel manque à plus d'une reprise de payer ses arriérés, sa facture courante, un dépôt de garantie dû ou un rajustement pour cause de sous-facturation dû.

Les défauts de paiement ci-dessus doivent survenir sur une période d'au moins deux mois.

Le consommateur doit être avisé par écrit 10 jours avant l'annulation d'un accord, et l'accord doit être rétabli si le consommateur paie la somme en entier avant la date d'annulation.

Si l'accord de paiement des arriérés est annulé avant son terme, le distributeur peut exiger du consommateur résidentiel qu'il attende une année avant de signer un autre accord.

Si le consommateur résidentiel refuse un accord de paiement des arriérés, le distributeur est en droit de procéder au débranchement et n'est pas tenu de proposer un accord après le débranchement.

## **6. Rajustements de facturation**

Les rajustements en cas de surfacturation ou de sous-facturation sont permis sur une période pouvant aller jusqu'à deux ans pour toutes les catégories de consommateurs.

Si la somme surfacturée à un consommateur est égale ou supérieure à sa facture moyenne, le consommateur peut choisir de recevoir un chèque ou un crédit sur sa prochaine facture.

Si la somme surfacturée à un consommateur est inférieure à sa facture moyenne, le consommateur recevra un crédit sur sa prochaine facture. Si le consommateur a des arriérés de paiement importants, le distributeur peut choisir de déduire le montant facturé en trop des arriérés, ou de créditer ou repayer le solde au consommateur.

En cas de sous-facturation dont le consommateur n'est pas responsable, le consommateur pourra payer la somme due en versements égaux étalés sur une période égale à celle pendant laquelle le service lui a été sous-facturé, jusqu'à un maximum de deux ans (p. ex., si la sous-facturation a duré cinq mois, il aura cinq mois pour rembourser les sommes qui n'ont pas été facturées).

En cas de sous-facturation dont le consommateur est responsable, le distributeur peut exiger le paiement de la somme totale sur la prochaine facture ou sur une facture séparée.

Ces règlements ne s'appliquent pas lorsque la sous-facturation ou la surfacturation est due au distributeur, mais que celui-ci émet une facture corrigée dans les 16 jours suivant l'émission de la facture incorrecte.



## **7. Ouverture et fermeture de comptes**

Si un distributeur ouvre un nouveau compte à la suite d'une demande provenant d'un tiers, une lettre doit être envoyée au nouvel utilisateur dans les 15 jours suivant l'ouverture du compte. Le compte ne sera pas conservé si le nouvel utilisateur n'a pas approuvé l'ouverture du compte dans les 15 jours suivant l'envoi de la lettre. Cependant, un avocat ou une personne ayant une procuration peut accepter l'ouverture du compte au nom du nouveau consommateur.

Les distributeurs peuvent recouvrer des frais uniquement d'une personne qui a accepté par écrit de devenir cliente.

Lorsqu'un consommateur locataire déménage d'un logement locatif, les distributeurs ne peuvent chercher à recouvrer des frais auprès d'une autre personne, y compris du locataire, à moins que cette personne ait accepté par écrit d'être tenue responsable du compte.

Un distributeur et un locateur peuvent conclure un accord par lequel le locateur accepte d'assumer automatiquement la responsabilité de payer pour la continuation du service après la fermeture du compte de locataires.

Les règlements ci-dessus ne s'appliquent pas aux accords préexistants conclus avec les locateurs ou à tout accord de services ayant force légale.

## **8. Utilisation de dispositifs de contrôle de la charge**

Le terme « dispositif de contrôle de la charge » désigne un limiteur de charge, un interrupteur de charge temporisé ou tout autre dispositif similaire. Un dispositif de contrôle de la charge permet au consommateur d'utiliser un certain nombre d'appareils électriques à un moment donné. Ainsi, si le consommateur dépasse la limite définie par le limiteur de charge, le dispositif va couper l'alimentation électrique jusqu'à ce que le consommateur le remette à zéro. Un interrupteur de charge temporisé coupe complètement l'électricité par intermittence et pour des périodes de temps données.

Si votre distributeur installe un dispositif de contrôle de la charge (soit un limiteur de charge ou un interrupteur de charge temporisé) plutôt que de vous débrancher à cause des arriérés, il doit vous fournir une explication par écrit concernant le fonctionnement du dispositif et la façon dont il peut être remis à zéro, ainsi qu'un numéro de téléphone d'urgence à composer pour obtenir de l'aide. Il doit également vous remettre la documentation provenant du commissaire des incendies de votre localité concernant les risques associés au débranchement de l'électricité.

Il est interdit d'installer un dispositif de contrôle de la charge alors qu'un accord de paiement des arriérés est en cours.

Si vous adoptez un plan de gestion des arriérés, ou après avoir remboursé la totalité des arriérés, le dispositif de contrôle de la charge doit être enlevé et ce, dans les deux jours ouvrables.

## Annexe F – Échantillon du processus de recours ou de révision interne

Tel qu'il est indiqué dans la section 8.6.3 du présent manuel, les organismes responsables doivent accorder un processus de révision aux demandeurs qui contestent la décision relative à leur demande de financement dans le cadre du Programme AFU-AIE. Le processus doit être clairement expliqué à tous les demandeurs lorsqu'on leur refuse la demande d'aide, par téléphone ou par courrier. Les organismes peuvent utiliser le modèle ci-joint pour fournir des renseignements sur le processus de recours aux demandeurs dont la demande d'aide a été refusée.

Il est recommandé d'inclure les renseignements suivants dans le processus de révision pour chaque organisme :

- Le processus que les demandeurs doivent suivre pour soumettre leur demande de révision. Par exemple, par courrier ou par téléphone;
- Le délai de prise en compte des demandes de révision. Il conviendrait d'établir un délai de dix jours;
- La révision d'un refus d'une demande d'aide doit être effectuée par le personnel de l'organisme qui n'a pas participé au processus ou à la décision. Si les organismes ne disposent pas d'un personnel interne compétent à cet effet, vous pourriez envisager de faire appel à une personne appartenant au personnel d'un organisme partenaire. Vous pourriez aussi envisager de mettre sur pied un jury constitué d'un membre du personnel interne, d'un organisme partenaire ou du conseil;
- On doit fournir aux personnes qui s'occupent du processus de recours la demande du client, les documents d'appui et la description de la situation du client. Si ces renseignements sont fournis à un organisme extérieur, il sera important de s'assurer que le formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels a bien été signé par le demandeur avant de communiquer les renseignements;
- On doit respecter un délai approprié pour informer les demandeurs de la décision de la révision de leur demande. Il est recommandé de les informer dans un délai de cinq jours en raison de l'urgence de la situation. Les demandeurs doivent en être informés par téléphone ou par courrier.

## **Processus de demande d'une révision interne d'une demande d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE**

Vous pourriez demander une révision interne pour votre demande d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE si vous contestez la décision de refus de votre demande. Vous pouvez demander une révision de votre demande seulement si votre demande a été refusée. Vous ne pouvez pas demander une révision interne pour augmenter le financement accordé. Votre demande de révision doit être effectuée **dans les dix jours** suivant la date à laquelle vous avez été informé du refus de votre demande. Vous pouvez demander une révision interne en remplissant le formulaire de demande de révision interne ci-joint ou en rédigeant une demande écrite à l'adresse du traitement de la demande originale. Vous devez fournir au moins les éléments suivants (que vous ayez utilisé le formulaire de demande de révision interne ou une lettre) :

- \* Un énoncé expliquant la raison pour laquelle vous pensez que la décision devrait être réétudiée ou était incorrecte.
- \* Votre nom, votre date de naissance, le numéro de votre compte chez votre compagnie de services publics et votre adresse
- \* Signature et date

Votre demande sera révisée par le membre de l'organisme qui n'a pas participé à l'étude de votre demande ou à la décision qui porte sur la subvention originale. Vous recevrez une confirmation verbale ou écrite vous informant de la décision de la révision interne dans les cinq jours suivants.

## **Annexe G – Formulaire standards**

1. Demande d'aide financière d'urgence du Programme AIE
2. Consentement de divulgation des renseignements personnels
3. Formulaire de versement des paiements
4. Formulaire de demande de révision interne de la demande

## Demande d'aide financière d'urgence du Programme AIE

Nom de l'organisme : \_\_\_\_\_

**Les renseignements recueillis ici sont à notre usage interne seulement. Tous les renseignements recueillis sont considérés comme confidentiels et ne seront communiqués à personne à l'extérieur de notre organisme ni à des fins autres que l'aide financière d'urgence du Programme AIE sans votre autorisation.**

### 1. Information sur le demandeur

Date de la demande : \_\_\_\_\_ Date de l'entrevue de suivi : \_\_\_\_\_  
N° du client : \_\_\_\_\_  
Nom du demandeur : \_\_\_\_\_  
Date de naissance : \_\_\_\_\_ Sexe : \_\_\_\_\_  
Nom du codemandeur (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
*Adresse municipale*      *Unité*      *Ville*      *Code postal*  
N° de téléphone : \_\_\_\_\_ Numéro d'une autre personne avec laquelle communiquer : \_\_\_\_\_  
(M) : \_\_\_\_\_ (T) : \_\_\_\_\_  
Recommandé par : \_\_\_\_\_

### 2. Information sur le ménage

	Nom	Relation avec le demandeur	Date de naissance (jour/mois/année)	Sexe
1)	_____	_____	_____	_____
2)	_____	_____	_____	_____
3)	_____	_____	_____	_____
4)	_____	_____	_____	_____
5)	_____	_____	_____	_____
6)	_____	_____	_____	_____
7)	_____	_____	_____	_____

### 3. Information sur le logement

Êtes-vous locataire?  Ou propriétaire?

Type d'habitation :  Maison       Grand immeuble       Petit immeuble       Logement social  
 Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

Méthode de chauffage principale :      Électricité       Gaz naturel       Autre

Loyer mensuel : \$ \_\_\_\_\_ Hypothèque : \$ \_\_\_\_\_

Souhaitez-vous recevoir de l'information sur les programmes d'économie d'énergie? Oui  Non

Souhaitez-vous recevoir de l'information sur les règlements et politiques spéciaux en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu de votre distributeur local? Oui  Non

**4. Information sur le revenu**

**Revenu d'emploi (avant impôts)** Information vérifiée en se servant des documents fournis?

Demandeur : \$ \_\_\_\_\_   
Autres membres du ménage : \$ \_\_\_\_\_

**Paiement de pension alimentaire**

Assurance-emploi \$ \_\_\_\_\_   
Programme Ontario au travail \$ \_\_\_\_\_   
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) \$ \_\_\_\_\_   
Prestation fiscale canadienne pour enfants \$ \_\_\_\_\_   
Régime de pension du Canada \$ \_\_\_\_\_   
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) \$ \_\_\_\_\_   
Perte de gains (CSPAAT) \$ \_\_\_\_\_   
Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_ \$ \_\_\_\_\_

**Autres revenus des autres membres du ménage :** \$ \_\_\_\_\_

**Autre (mensuel) :** \$ \_\_\_\_\_

**Revenu mensuel total : \$ \_\_\_\_\_ Revenu annuel total : \$ \_\_\_\_\_**

Si vous êtes sous l'aide sociale, vous a-t-on accordé le Programme de financement des centres de refuge ou les prestations pour l'établissement d'un nouveau domicile et le maintien dans la collectivité au cours des 24 derniers mois? Oui :  Non :

Nom du travailleur d'aide social : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

**5. Information sur les arriérés et le fournisseur de services**

Nom du fournisseur de services : \_\_\_\_\_

Type de fournisseur de services :  Compagnie de services publics  Fournisseurs de compteurs divisionnaires

Si vous avez coché la case du fournisseur de compteurs divisionnaires, inscrivez le nom du service public dont bénéficie l'immeuble où habite le demandeur :

Numéro de compte : \_\_\_\_\_

Montant des arriérés : \$ \_\_\_\_\_ Confirmé par le fournisseur de services? :

Les arriérés incluent-ils le dépôt de garantie, les frais de retranchement, la location de matériel ou des coûts de financement?

Oui :  Montant : \$ \_\_\_\_\_ Non :

Provenance des arriérés courants et raisons de la demande d'aide :

- Coûts élevés de chauffage
- Perte d'emploi
- Maladie
- AE en cours
- Rupture de mariage

Autre (*fournir des détails*) : \_\_\_\_\_

Subvention

demandée : \$ \_\_\_\_\_

Le demandeur a-t-il communiqué avec la compagnie de services publics concernant les arriérés?

Oui  Non

Dans l'affirmative, quel était le résultat de la discussion? (*fournir des détails*) : \_\_\_\_\_

Détails sur l'avis de débranchement (*s'il y a lieu*) : \_\_\_\_\_

Date prévue du débranchement (*s'il y a lieu*) : \_\_\_\_\_

Date du dernier paiement effectué sur le compte : Date : \_\_\_\_\_

Montant : \$ \_\_\_\_\_

Date de la dernière communication avec la compagnie de services publics : \_\_\_\_\_

Accords de paiements (*fournir des détails*) : \_\_\_\_\_

Le client a-t-il déjà reçu une subvention dans le cadre du Programme AIE?

Oui :  Quand : \_\_\_\_\_ Non :

## 6. Recommandation

Subvention :

Oui

Non

Montant :

\$ \_\_\_\_\_

Les critères ont été remplis.

Sinon, donner une justification (*cocher toutes les cases qui s'appliquent*) :

Ne répond pas aux critères relatifs au revenu

Ne peut pas assumer les coûts liés au logement

Ne vit pas à l'adresse cumulant les arriérés

Autre (*veuillez préciser*) : \_\_\_\_\_

Aucune tentative de communiquer avec la compagnie de services publics

Aucune tentative de paiement récent

N'est pas client d'une compagnie de services publics



## 7. Renvois effectués à d'autres services

**Cocher les cases qui s'appliquent :**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Banque alimentaire   | <input type="checkbox"/> Ressources d'emploi     |
| <input type="checkbox"/> Programme OT /POSPH  | <input type="checkbox"/> Besoins des nourrissons |
| <input type="checkbox"/> Autres ressources dans l'organisme                           | <input type="checkbox"/> Services de logement    |
| <input type="checkbox"/> Mesures du service à la clientèle du fournisseur de services | <input type="checkbox"/> Habillement             |
| <input type="checkbox"/> Programmes d'économie d'énergie                              |  |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) :                                  |  |

---

---

## 8. Entente de prestation de services

*Je soussigné, affirme que les renseignements fournis sont exacts. Je reconnais que si les renseignements fournis se révèlent inexacts, je ne serai pas admissible à l'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE. Je comprends que le paiement des fonds n'est pas garanti, même si l'approbation préliminaire est accordée. Si ma facture dépasse les subventions de l'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE, je conviens de conclure une entente de paiement avec mon fournisseur de services publics pour régler le solde de la facture. Je comprends que si je n'effectue pas les paiements que j'ai convenu de payer directement à mon fournisseur de services, mon service public pourrait être débranché, et je pourrais ne pas être admissible à une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE à l'avenir. Je confirme avoir lu, compris et accepté ces conditions et ces exigences.*

\_\_\_\_\_  
Signature du demandeur

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Nom du travailleur social (lettres  
moulées)

\_\_\_\_\_  
Signature du travailleur social

## Consentement de divulgation des renseignements personnels

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, chapitre 5, amendée) et des lois en vigueur sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée,

je

soussi

gné

accorde mon

consentement à

\_\_\_\_\_ (inscrire le prénom, l'initiale du second prénom et le nom)

\_\_\_\_\_ (inscrire le nom du fournisseur de services)

de divulguer mes renseignements personnels conformément aux conditions et aux modalités énoncées ci-dessous en vue d'évaluer

mon admissibilité aux services suivants :

Aide financière d'urgence du Programme AIE

Mesures du service à la clientèle du fournisseur de services

Programmes d'économie d'énergie suivants : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 1. Les renseignements personnels qui peuvent être divulgués sont les suivants :

(a) Les renseignements relatifs au statut de mon compte, dont le numéro est le suivant :

auprès de

\_\_\_\_\_ (inscrire le nom du fournisseur du service)

\_\_\_\_\_ (auquel on fait référence ci-après comme étant « mon compte »)

relativement à la consommation à l'adresse :

\_\_\_\_\_ (adresse municipale)

\_\_\_\_\_ (Unité)

\_\_\_\_\_ (Ville)

\_\_\_\_\_ (code postal)

### 2. Les renseignements personnels peuvent être divulgués aux personnes ou aux organisations suivantes :

(a) \_\_\_\_\_ et

\_\_\_\_\_ (inscrire le nom de la personne)

(b) N'importe quel représentant de

\_\_\_\_\_ (inscrire le nom de l'organisme – s'il n'y en a pas, inscrire « Néant »)

(c) N'importe quel représentant de

\_\_\_\_\_ (inscrire le nom du programme d'économie d'énergie – s'il n'y en a pas, inscrire « Néant »)

(d) N'importe quel représentant de

\_\_\_\_\_ (inscrire le nom de l'organisme de services sociaux – s'il n'y en a pas, inscrire « Néant »)

### 3. Le consentement permettant la divulgation de mes renseignements personnels ci-dessus cessera d'avoir effet le :

\_\_\_\_\_ (inscrire une date ultérieure à 30 jours après la date de la signature)

**4. J'atteste avoir au moins 18 ans.**

\_\_\_\_\_  
*Signature de la personne consentante*

\_\_\_\_\_  
*Signature d'un témoin*

\_\_\_\_\_  
*Date*

\_\_\_\_\_  
*Date*

Veuillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à :		à
	_____ <i>Nom de l'organisme</i>	_____ <i>N° du télécopieur</i>

## Formulaire de versement des paiements

<b>NOM DE L'ORGANISME :</b>	
<b>FOURNISSEUR DE SERVICES :</b>	
<b>PÉRIODE :</b>	

	NOM DU CLIENT		N° de compte	Montant de la subvention	Nom de la compagnie de financement	Commentaires (s'il y a lieu)
	Nom	Prénom				
1						
2						
3						
4						
5						

---

<b>Nombre de clients :</b>	<b>##</b>	<b>Total de la subvention :</b>	<b>0,00 \$</b>
----------------------------	-----------	---------------------------------	----------------

---

**Les subventions accordées dans le cadre du Programme AFU-AIE aux clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui exploitent dans le secteur des services publics pour la période**

*(REMARQUE : cela n'apparaît pas dans le tableau ci-dessus)*

Nombre de clients :

Total de la subvention du Programme AIE :

## Demande de révision interne de la demande d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE

<hr/> <i>Nom de famille</i>	<hr/> <i>Prénom</i>	<hr/> <i>Numéro du dossier (à l'usage de l'administration seulement)</i>
<hr/> <i>Adresse (Numéro, rue, numéro d'appartement ou de la route rurale)</i>	<hr/> <i>Date de naissance (mois/jour/année)</i>	
<hr/> <i>Ville</i>	<hr/> <i>Code postal</i>	<hr/> <i>(    ) N° de téléphone</i>
<hr/> <i>Nom du travailleur social d'admission (s'il est connu)</i>	<hr/> <i>ID du membre du programme OT/POSPH (s'il y a lieu)</i>	

1. À quelle date vous a-t-on avisé du refus de votre demande?

\_\_\_\_\_

2. Pourquoi contestez-vous la décision? Fournissez tout renseignement supplémentaire que vous pensez être utile.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vous pourrez également joindre des documents d'appui. Veuillez nous faire parvenir uniquement des copies.

Veillez signer ce formulaire et l'adresser à :

\_\_\_\_\_

*(Nom de l'organisme)*

\_\_\_\_\_

*(Adresse de l'organisme – adresse municipale, ville, code postal)*

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date